

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 1 de 29

## CONTENIDO

1.	DECLARACIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES .....	3
2.1	Objetivo .....	3
2.2	Alcance.....	3
2.3	Términos y definiciones.....	4
2.4	Abreviaturas .....	4
2.5	Referencias normativas.....	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
4.	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....	6
4.1	Requisitos generales.....	7
4.2	Requisitos de la documentación.....	10
4.2.1	Generalidades .....	10
4.2.2	Manual del SIGI.....	10
4.2.3	Control de documentos.....	11
4.2.4	Control de registros .....	11

Elaborado por:  Nombre: Diana A. Zambrano R. Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación  Firma: (Original firmado)	Revisado y Aprobado por:  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación  Firma: (Original firmado)	Aprobación Metodológica:  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2016-11-02 Firma: (Original firmado)
---	--	--

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.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 2 de 29

5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	12
5.1	Compromiso de la dirección .....	12
5.2	Enfoque al cliente .....	12
5.3	Política del SIGI.....	14
5.4	Planificación del SIGI.....	15
5.4.1	Objetivos del SIGI.....	15
5.4.2	Planificación del SIGI.....	16
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación.....	17
5.5.1	Responsabilidad y autoridad .....	17
5.5.2	Representante de la dirección .....	17
5.5.3	Comunicación interna .....	19
5.6	Revisión por la dirección.....	19
5.6.1	Generalidades .....	19
5.6.2	Información de entrada para la revisión.....	19
5.6.3	Resultados de la revisión.....	20
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	20
6.1	Provisión de los recursos.....	21
6.2	Recursos Humanos .....	21
6.3	Infraestructura .....	22
6.4	Ambiente de Trabajo .....	22
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	23
7.1	Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio .....	24
7.2	Procesos relacionados con el cliente .....	24
7.3	Diseño y desarrollo.....	25
7.4	Compras.....	26
7.5	Producción y prestación del servicio .....	26
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	27
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	27
8.1	Auditoría interna .....	28
8.2	Control de producto no conforme .....	28
8.3	Mejora.....	29
8.3.1	Acciones Correctivas .....	29
8.3.2	Acciones Preventivas .....	29
9.	ANEXOS.....	29

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 3 de 29

## 1. DECLARACIÓN

El presente manual describe la Superintendencia de Industria y Comercio, acorde con la norma NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Así mismo, establece el compromiso de la alta dirección con la aplicación de la política y objetivos del Sistema Integral de Gestión Institucional, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.

Los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio quedan por este medio obligados a ejecutar sus funciones de manera técnica e imparcial manteniendo la confidencialidad de los asuntos cuyo trámite está sujeto a ésta por mandato legal. Se declara que este manual es obligatorio para los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

El presente manual se basa en las Normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y refleja la convicción que se tiene en la Superintendencia de Industria y Comercio, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión.

### 2.2 Alcance

El Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI cubre las actividades desarrolladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, aplicando los requisitos exigidos en las normas de calidad NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, la norma de gestión en seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001:2007, y la norma de gestión ambiental NTC ISO 14001:2004, con el siguiente alcance:

Trámites y servicios ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con propiedad industrial, protección del consumidor y competencia desleal (facultades administrativas y jurisdiccionales), reglamentos técnicos y metrología

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 4 de 29

legal, protección de datos personales, protección de la competencia, y cámaras de comercio, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

La Superintendencia de Industria y Comercio está ubicada en el Edificio Bochica en el Centro Internacional Carrera 13 No. 27 – 00 Pisos Primero, Mezanine, Tercero, Cuarto, Quinto, Sexto, Séptimo, y Decimo, y es allí donde desarrolla sus actividades.

El Sistema de Gestión de Calidad no presenta exclusiones relacionadas con las normas de calidad NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.

### **2.3 Términos y definiciones**

Para los propósitos de este manual aplican las definiciones incluidas en la norma NTC-ISO 9000, la NTCGP 1000 y las siguientes definiciones especiales:

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES:** La relación y descripción detallada de las funciones, requisitos de estudios, capacitación, experiencia y habilidades, que deben cumplir los diferentes cargos o puestos de trabajo que desempeñan los servidores públicos de la SIC.

**SERVIDOR PÚBLICO:** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

**SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

**TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**USUARIO:** El receptor de un servicio suministrado por la Entidad.

### **2.4 Abreviaturas**

MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 5 de 29

SIGI: Sistema Integral de Gestión Institucional

OAP: Oficina Asesora de Planeación

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SGA: Sistema de Gestión Ambiental

SYST: Seguridad y Salud en el Trabajo

COPASST: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

## 2.5 Referencias normativas

Jerarquía de la norma	Número o/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones		Aplicación total, según las funciones de las áreas de la entidad relacionadas con la función de informar periódicamente al Superintendente sobre el estado de los asuntos de sus dependencias y el grado de ejecución de sus programas.
Ley	872/2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios	Art. 4 literal i); Art. 5 literal d)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, así como facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades.
Decreto	4110/2004	Por la cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	Art. 1	Adopción de la Norma Técnica NTCGP 1000, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.
Decreto	4485/2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública	Art. 1	Adopción de la actualización de la Norma Técnica NTCGP 1000.
Decreto	943 / 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)		Se implementa con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
MECI	2014	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014		Aplicación Total
Norma NTCGP	1000: 2009	Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y		Aplicación Total

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>		Código: SC01-M01
			Versión: 12
			Página 6 de 29

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		otras entidades prestadoras de servicios - requisitos		
Norma NTC ISO/	9001: 2008	Normas, sistemas de gestión de calidad - Requisitos		Aplicación Total
Norma NTC ISO	14001: 2004	Sistemas de gestión ambiental -requisitos con orientación para su uso		Aplicación Total
Norma NTC OHSAS	18001: 2007	Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional - requisitos		Aplicación Total
Resolución	57570 de 2014	Por la cual se crea el Comité SIGI		Conformación del Comité SIGI y sus funciones

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Estructura actual y funciones de la SIC se encuentran establecidas en el Decreto 4886 de 2011. De acuerdo con lo establecido en el mencionado decreto el Superintendente de Industria y Comercio puede establecer grupos internos de trabajo de acuerdo con los objetivos, necesidades del servicio y planes y programas que trace la entidad. La estructura organizacional se presenta en el anexo A - Organigrama.

### 4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La alta dirección garantiza la implementación del SIGI en la SIC, a través del Comité del SIGI mediante las revisiones de seguimiento, la evaluación de objetivos preestablecidos y la retroalimentación de los comités de gestión, las cuales tienen como función general, analizar y evaluar la gestión adelantada y efectuar recomendaciones de mejoramiento de manera que se dé cumplimiento a los criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad, en orden al logro de la misión, visión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señala a la SIC.

La dirección del Sistema Integral de Gestión Institucional está a cargo del Superintendente de Industria y Comercio, los Superintendentes Delegados, el Secretario General, y los Jefes de Oficina.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 7 de 29

La descripción del sistema en el Manual Integral de Gestión Institucional sirve para fijar por escrito todas las medidas que permitan la aplicación, documentación y supervisión de los procedimientos establecidos para garantizar la calidad de los servicios que presta.

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación es el representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión de Calidad<sup>1</sup>, y el Secretario General es el representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>2</sup>. Para la integralidad del Sistema Integral de Gestión Institucional, los representantes de la Dirección son responsables de la planeación, ejecución y revisión del SIGI. El Anexo C – Caracterizaciones, muestra cómo los numerales de este Manual, incorporan los requisitos de las normas de cada sistema para dar cumplimiento.

#### 4.1 Requisitos generales

El SIGI está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procedimientos identificados para cada proceso y la realización de actividades permanentes de mejora continua. La relación de Macroprocesos, procesos, recursos y documentación se encuentra publicada en la IntraSIC para consulta de los servidores públicos.

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

<sup>1</sup> Resolución 3155 de 2007

<sup>2</sup> Resolución 21781 de 2012



	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 8 de 29

- Procesos de apoyo: son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.
- Procesos de seguimiento, evaluación y control: son aquellos para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

### Mapa de Procesos



El modelo de operación de la Entidad permite armonizar la misión y visión institucional orientada a una organización por procesos, los cuales en su interacción causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Superintendencia, este modelo se encuentra establecido en las caracterizaciones de cada uno de los procesos, su publicación se hace en la Intrasic para que cada dueño de proceso identifique sus actividades y la interrelación con cada proceso.



En la IntraSIC se presenta la matriz de macroprocesos, procesos y documentación relacionada con cada uno de éstos y que hacen parte integral del SIGI.

La SIC definió los procedimientos que debían cumplir con los objetivos estratégicos y los requerimientos de los usuarios institucionales, para lo cual estableció un modelo global de trámites y servicios institucionales, identificando etapas claramente definidas que delimitan las entradas y salidas de cada uno de los procedimientos.

### Política de Operación

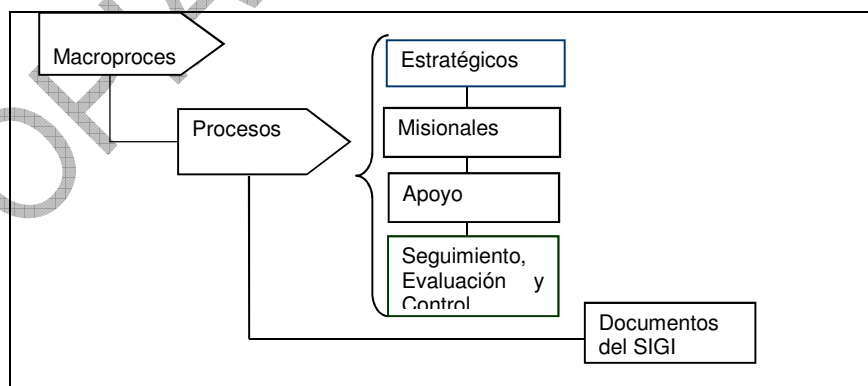
La Superintendencia frente a la operación de la Entidad se orienta al compromiso de realizar las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a los resultados y siguiendo los lineamientos descritos a continuación:

La Superintendencia trabaja por procesos, los cuales son identificados y conocidos por los servidores públicos 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 1 se esquematiza el Modelo de Operación basado en procesos su clasificación y la jerarquización del mismo.



**Figura 1**  
**ESQUEMA MODELO DE OPERACIÓN**

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 10 de 29

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

En la modelación de los procesos se tiene como base la integralidad con otros componentes del SIGI como son el Sistema de Trámites, el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, las Tablas de Retención Documental, el Sistema de Planeación y Seguimiento, Manual de Funciones y Competencias Laborales y el cumplimiento de las disposiciones legales.

Esta integralidad permite que la documentación que se elabora dentro del SIGI fije por escrito la forma de operar en la Entidad.

Con el fin de que los logros de la Entidad sean permanentes y se posibilite la mejora de procesos se estableció un sistema documental donde se reflejan los métodos de trabajo definidos. Cada servicio o trámite que adelanta la institución, ha especificado el procedimiento que se aplica con los recursos asociados que deben tenerse en cuenta, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos, para garantizar la calidad de los servicios que se prestan. Los procedimientos permanecen en proceso de revisión permanente lo cual permite mantener un proceso de mejoramiento continuo estable y proactivo.

La estructura jerárquica de los documentos utilizados en el SIGI de la Superintendencia, cumple con los criterios establecidos en el procedimiento SC01-P01 Documentación y actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI.

### 4.2.2 Manual del SIGI

La Entidad ha establecido y se asegura de mantener el Manual de Calidad que incluye:

- a) El alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, véase numeral 2.2 de este Manual.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SIGI, ver Control de Documentos. Información disponible en [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) / nuestra entidad/ información institucional / SIGI
- c) Una descripción de la interacción de los procesos del SIGI, ver mapa de procesos numeral 4.1., y Anexo C- Caracterizaciones

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 11 de 29

#### 4.2.3 Control de documentos

##### 4.2.3.1 Revisión, actualización y aprobación de documentos

Para generar, actualizar y controlar los documentos que hacen parte del SIGI, se asignó ésta función al Representante de la Dirección para Calidad y se establecieron los siguientes documentos:

CÓDIGO DOCUMENTO	TÍTULO
SC01-P01	Documentación y actualización del sistema integral de gestión Institucional - SIGI.
GD01-M01	Manual de archivo y retención documental

Se cuenta con un control de documentos que se encuentra en el archivo de gestión de la Oficina Asesora de Planeación.

##### 4.2.3.2 Control de documentos obsoletos

Una vez aprobado el documento o su modificación se identifican las modificaciones realizadas en el documento con negrilla y cursiva. La secretaria de la Oficina Asesora de Planeación les pone el sello de "APROBADO" y la fecha de aprobación a los documentos aprobados y sello NO VIGENTE a aquellos que pierden su vigencia y son archivados. Para esta labor se tiene en cuenta lo establecido en el procedimiento SC01-P01 Documentación y actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI. Los documentos vigentes están a disposición de todos los servidores públicos en la página interna Intrasic/ Sistema Integral de Gestión Institucional, y para la ciudadanía en la página web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) / nuestra entidad/ información institucional / SIGI.

#### 4.2.4 Control de registros

El sistema de identificación, recolección e indexación de los registros que se generan al interior de la Superintendencia, al igual que su mantenimiento, acceso y archivo se encuentra descrito en el Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01. La coordinación general del sistema de archivo institucional está bajo la responsabilidad del Director Administrativo.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 12 de 29

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección define y direcciona el desarrollo e implementación del SIGI de acuerdo con los lineamientos del Código de Ética y Buen Gobierno, de igual manera, se compromete a implementar un Sistema Integral de Gestión, el cual contempla aspectos de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

La alta dirección identifica los requisitos de los usuarios a través de los estudios de satisfacción del cliente institucional y los comunica a los servidores públicos y/o particulares.

### 5.2 Enfoque al cliente

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer de mejor forma las necesidades de la ciudadanía y de los sectores económicos se establecieron diferentes medios para atender a los usuarios, los cuales se encuentra descritos en el CS01-M03 Manual Servicios de Atención al Ciudadano.

Para la atención de las quejas y sugerencias que son presentadas por el usuario, se sigue lo previsto en el procedimiento CS04-P03 Quejas-Reclamos-Sugerencias y Felicitaciones.

Los usuarios de los servicios de la SIC pueden presentar sus solicitudes de forma presencial en:

Bogotá, D.C. Carrera 13 No. 27-00. Lunes a viernes (8:00 am a 4:30 pm).  
Atención personalizada en Piso 3, Recepción de documentos en Piso 1.

Fuera de Bogotá: Sedes de las Intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades, MINCIT y Casas del Consumidor; para atención personalizada y recepción documentos:

Intendencia Regional	Dirección	Sede	Horario
Cali	Calle 10 # 4 - 40, Oficina. 201	Supersociedades	8:00 - 5:00 PM
Medellín	Carrera 49 # 53-19 piso 3 Edificio Bancoquia.	Supersociedades	8:00 - 5:00 PM

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 13 de 29

Intendencia Regional	Dirección	Sede	Horario
Cúcuta	Av. 0 (CERO) A # 21 - 14	Supersociedades	8:00 - 5:00 PM
San Andres	Avenida Colón # 2-20 Edificio Bread Fruit Sede Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular, San Andrés	MINCIT	8:00 - 6:00 PM
Manizales	MIN CIT - Calle 19 # 21 – 44 Torre A Oficina 1201 – Edificio Alcaldía de Manizales	MINCIT	8:00 - 6:00 PM
Barranquilla	Calle 38 # 45 - 53 Piso 2	Casa del Consumidor	8:00 - 5:00 PM
Popayán	Calle 5 No 5-68 segundo piso	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Pereira	Calle 14 No 5-20 tercer piso	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Armenia	Carrera 16 # 14 - 30	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Montería	Carrera 3 # 23-32 centro	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Ibagué	Carrera 3 calle 19 esquina - Ctro Ccial Andres Lopez de Galarza. Locales 1, 2 y 4.	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Neiva	Cr 2 No 8 - 05 LC/OFC 4038 Centro Comercial Popular Los Comuneros	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Villavicencio	Cr 30 No 41b - 04 P2 Barrio La Grama	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Bucaramanga	Carrera 15 # 31 - 59/67 Piso 3 Centro Comercial Feghaly	Casa del Consumidor	8:00 - 5:00 PM
Cartagena	Cr 4 # 36 - 171 Plaza la Merced (frente al nuevo Teatro Heredia)	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Pasto	Calle 16 entre carreras 28 y 29 Casa San Andrés	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM
Sincelejo	Carrera 18 # 21-46 Piso 2	Casa del Consumidor	8:00 - 6:00 PM

Los usuarios de los servicios de la SIC pueden presentar sus solicitudes de forma no presencial a través de los siguientes medios:

Vía internet:

Sitio WEB <http://www.sic.gov.co>

Correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

Chat 7 X 24

Video llamada General

Video llamada Especializada en PI

Teléfono:

Línea gratuita nacional 018000 910165 - Lunes a Sábado 7:00 am a 7:00 pm.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 14 de 29

Bogotá PBX (571) 5870000 - Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm.  
 Contac Center (571) 5920400 - Lunes a Sábado 7:00 am a 7:00 pm.  
 Fax: (571) 5870284

### 5.3 Política del SIGI

El Superintendente de Industria y Comercio como resultado de los logros alcanzados y de la planificación del SIGI, establece la política del SIGI la cual es marco de referencia para los objetivos del SIGI. Ver Anexo F.

La política del SIGI es un compromiso de la entidad frente a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, y la responsabilidad social. La alta dirección en Comité del SIGI, participa en la elaboración y adecuación periódica, igualmente es comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad.

La SIC, entidad encargada de la protección al consumidor y apoyo empresarial se compromete a:

Prestar servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios y partes interesadas con amabilidad, claridad y oportunidad en la respuesta, contribuyendo al logro de los fines del Estado con idoneidad y competencia técnica y legal para generar confianza en los usuarios.

Realizar calibraciones a equipos de medición utilizados en control metrológico legal cumpliendo con lo definido en la norma de requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, atendiendo las buenas prácticas, los principios de imparcialidad, independencia, objetividad y confidencialidad.

Procurar la protección de funcionarios, contratistas, visitantes y partes interesadas a través de la promoción de buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo, la continua identificación y control de los riesgos existentes y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Establecer acciones para la protección del medio ambiente, por medio de actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades; mediante planes y programas enfocados al uso eficiente y racional de los recursos naturales, el manejo y



	<p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</p>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 15 de 29

aprovechamiento de los residuos y el mejoramiento continuo de las prácticas ambientales.

Lo anterior dentro de un marco de Responsabilidad Social, mejora continua, trabajo en equipo, suministro de los recursos necesarios, cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otras disposiciones que apliquen para la integralidad del sistema.

## 5.4 Planificación del SIGI

La planificación del SIGI está interrelacionada con las actividades señaladas en el Plan Estratégico y las estipuladas en el Plan de Acción Anual de la SIC, cada uno de ellos siguiendo los lineamientos estipulados en los procedimientos DE01-P01 Formulación de la Planeación Institucional y DE01-P02 Plan de Acción Anual.

### 5.4.1 Objetivos del SIGI

- Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios
- Mejorar los tiempos de respuestas en los tramites que adelanta la Entidad
- Identificar, prevenir, minimizar y controlar los factores de riesgo prioritarios presentes en la Entidad y que pueda generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de tal forma que se mantengan condiciones de trabajo seguras.
- Identificar, prevenir, minimizar y controlar los impactos ambientales y la contaminación derivada de las actividades de la Superintendencia, por medio de la implementación de programas de control que incluyan la reutilización, el reciclaje y el uso eficiente y racional de los recursos.
- Establecer acciones correctivas y preventivas con miras al mejoramiento del SIGI.
- ***Garantizar al usuario la entrega de los resultados de calibraciones confiables y oportunas.***

El manual Integral de Gestión Institucional y los procedimientos definen la manera en que se cumple con los requisitos de las normas NTCGP 1000, NTC ISO 9001,

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 16 de 29

ISO 14001, y NTC OHSAS 18001. Los procedimientos se desarrollan con base en lo establecido en el numeral 4.1 de este Manual.

#### 5.4.2 Planificación del SIGI

La planificación del SIGI consiste en definir y conocer las especificaciones de Calidad, Ambiente y Seguridad, Salud en el Trabajo para iniciar su implementación. Ver Anexo B- Matriz de Requisitos Normas del SIGI. Se realizara por medio de las siguientes actividades:

- Identificar las necesidades del usuario y partes interesadas
- Identificar, evaluar y controlar los riesgos y peligros en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo presentes en las actividades realizadas día a día.
- Implementar el Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar los aspectos e impactos ambientales, y definir los programas de Gestión Ambiental para minimizar los impactos críticos.
- Preparar y mantener la documentación del SIGI, estableciendo control de vigencia, seguimiento e implementación de los procedimientos y registros.

La planificación del Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI, se realiza dentro del procedimiento establecido Plan de Acción Anual DE01-P02 en donde se tienen en cuenta aspectos como recurso humano, financiero, operativo, actividades de mejora y recomendaciones presentadas por la Revisión de la Alta Dirección. Es responsabilidad de los Representantes de la Dirección para Calidad, para Ambiente y para Seguridad y Salud en el Trabajo la planeación, ejecución y revisión del SIGI.

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Grupo de Talento Humano y Grupo Administrativo, la planificación e implementación del SIGI.

La integralidad del SIGI se mantiene cuando se planifican o implementan cambios a través del canal de comités establecidos en la SIC, en la cual participan todos los servidores públicos quedando evidencia en las actas de sus sesiones, la operación de estos comités se encuentra establecida en el procedimiento Seguimiento Gestión DE02-P01.

Los cambios que se realicen en el SIGI serán planificados ya que se debe establecer las acciones que permitan la continuidad eficiente del Sistema sin que dicho cambio afecte negativamente. Todo cambio sustancial requerirá ser aprobado en el Comité del SIGI.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 17 de 29

Los cambios de mayor importancia están dados por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, por ello se hace necesario la permanente identificación, evaluación y divulgación a los servidores públicos de las normas legales vigentes aplicables en las actividades que cada uno realiza en la entidad. De la permanente actualización, evaluación y divulgación es responsable cada Representante de la Dirección para los sistemas de gestión.

Los cambios identificados en los requisitos de ley se verán identificados en los anexos de cada procedimiento:

- Sistema de Calidad: Actualización de la normativa asociado a cada procedimiento que presente cambios, igualmente se actualiza el Normograma SC01-F06 de la entidad.
- Sistema Ambiental: Matriz de Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos SC03-F02.
- Sistema de SyST: Matriz de requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo SC04-F13.

## **5.5 Responsabilidades, autoridad y comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Las funciones de los cargos asignados a la SIC se describen en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, que está disponible en Intrasic.

La matriz de responsabilidades, autoridad, rendición de cuentas y competencias del SIGI, se encuentra en el anexo-D de este manual.

### **5.5.2 Representante de la dirección**

El Superintendente de Industria y Comercio mediante Resolución 3155 de 2007, adicionada por la Resolución 55610 de 2010, designó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como su Representante para el Sistema de Gestión de la Calidad quien cuenta con la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se documenten, establezcan y mantengan los procesos necesarios para la implementación del SIGI.
- Informar al Superintendente de Industria y Comercio sobre el funcionamiento y desempeño del SIGI, así como sugerir acciones para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad, actividad que se realiza semestralmente.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 18 de 29

- Actuar como enlace con entidades y organismos externos en actividades relacionadas con los sistemas de gestión de calidad.
- Coordinar el registro y control de la documentación del SIGI.
- Aprobar las actualizaciones, documentación nueva y eliminación de la documentación del Sistema Integral de Gestión Institucional.
- Las demás funciones relacionadas con la administración, control y seguimiento del SIGI, de conformidad con las instrucciones que imparta el Superintendente de Industria y Comercio.

Mediante Resolución 21781 de 2012 se designó al Secretario General como Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional<sup>3</sup> quien tiene dentro de sus funciones:

- Efectuar la gerencia integral para alcanzar el éxito del proyecto y la implementación del Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional en la Entidad.
- Generar al interior de la Superintendencia las acciones necesarias para el adecuado desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Informar al Superintendente sobre el desempeño del Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional, así como cualquier necesidad de mejora.
- Procurar que el Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional este alineado con la política, propósitos y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
- Asegurar la promoción de una cultura ambiental y de seguridad y salud ocupacional en funcionarios, contratistas y visitantes, acorde con las políticas y directrices del Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional.

<sup>3</sup> El nombre de Seguridad y Salud en el Trabajo reemplaza a Seguridad y Salud Ocupacional, sin embargo, en el punto 5.5.2 de éste Manual se dejará el nombre tal cual se encuentra adoptado mediante Resolución.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 19 de 29

- Interactuar con las instancias necesarias para la adecuada implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional de la Superintendencia.

### 5.5.3 Comunicación interna

Las políticas y procedimientos de la comunicación institucional se encuentran establecidas en el Manual de Comunicaciones CS03-M01.

En los comités de gestión descritos en el procedimiento DE02-P01 Seguimiento gestión, se difunden aspectos relacionados con el sistema y en el Procedimiento Motivación, participación y consulta SC04-P05 se establecen los parámetros y actividades relacionadas con la participación, compromiso y consultas para asegurar el buen desempeño del SIGI.

## 5.6 Revisión por la dirección

### 5.6.1 Generalidades

La Oficina Asesora de Planeación con el fin de llevar a cabo la revisión del SIGI, consolida la información que fue requerida a las dependencias y que es resultado de la evaluación de los ítems mencionados en el numeral 5.6.2.

Una vez revisada y consolidada la información, el Representante de la Dirección para Calidad y el Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión Ambiental y Salud y Seguridad en el Trabajo presentan los resultados al Superintendente de Industria y Comercio para determinar los lineamientos generales de actuación y recomendaciones de mejora, los cuales quedan registrados en el informe presentado y en el acta de la reunión del Comité. Se sigue el procedimiento CI02-P01 Revisión por la Dirección.

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

En la revisión anual del SIGI se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Revisión compromisos Acuerdo de Responsabilidad Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Actividades definidas Grupos de interés

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 20 de 29

- Compromisos para con la comunidad- participación activa.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Quejas y reclamos.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y metas
- Recomendaciones para la mejora.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección (Rendición de Cuentas y comités realizados en la vigencia)
- Vigencia/actualidad y estado de cumplimiento de la Política y objetivos del SIGI.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio, desempeño ambiental y desempeño de SySO.
- Cambios que podrían afectar el sistema integral de gestión institucional, circunstancias cambiantes incluidos cambios legales.
- Resultados de la participación y consultas.
- Comunicaciones pertinentes a las partes interesadas.
- Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas.
- Resultados de auditorías internas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Compromisos frente a la responsabilidad social.

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión Institucional.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos.
- Desempeño en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.
- Ajuste de la Política Integral, objetivos y metas del SIGI.

Estas recomendaciones son insumo en la elaboración del Plan de Acción Anual de la siguiente vigencia.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS



	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 21 de 29

## 6.1 Provisión de los recursos

Para la identificación y planeación de los recursos, se sigue lo establecido en los procedimientos DE01-P01 Formulación de la Planeación Institucional, DE01-P02 Plan de acción anual y DE01-M01 Programación presupuestal, asegurando la disponibilidad de recursos mediante la planificación eficiente del programa presupuestal, la asignación de recursos para el SIGI, y el adecuado seguimiento a la inversión de recursos.

## 6.2 Recursos Humanos

La Superintendencia cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas. Con el fin de garantizar la competencia de los servidores públicos de la Entidad se tienen definidos los requisitos mínimos de estudio y experiencia, así como las competencias requeridas para el desempeño de un cargo en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, igualmente para lo específico del SIGI (Ver el Anexo D- Matriz de responsabilidad, autoridad, rendición de cuentas y competencias del SIGI). Es responsabilidad del Grupo de Talento Humano realizar las vinculaciones del Personal dando cumplimiento a los Requisitos legales Vigentes y a lo establecido en el Procedimiento GT02-P09 Vinculación de Personal.

En el caso de particulares que ejercen funciones públicas (contratistas) y que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio, se garantiza que estos sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, estableciendo como requisito contractual en el estudio previo tales requisitos, información que es avalada posteriormente en el certificado de idoneidad y experiencia.

Todo el personal nuevo que ingresa a la SIC con asignación a la planta es afiliado a la seguridad social, dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes. De igual forma, los servidores públicos vinculados reciben inducción según el GT02-P06 Procedimiento de Capacitación, teniendo en cuenta requerimientos específicos de acuerdo a la labor que vayan a desarrollar en la entidad y con base en el perfil de cargo.

Con una periodicidad semestral, los Jefes y coordinadores de dependencia, realizan la evaluación del desempeño a los servidores públicos a su cargo, siguiendo el procedimiento GT02-P02 evaluación de desempeño. En la hoja de vida de los servidores públicos se conservan los registros de las evaluaciones.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 22 de 29

El plan de capacitación es definido anualmente, con base en los requerimientos identificados por las dependencias en el proceso de elaboración del plan de acción anual, las directrices que sobre la materia ha establecido el Gobierno Nacional y la SIC, y la disponibilidad de recursos presupuestales.

### **6.3 Infraestructura**

La SIC cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional y el cumplimiento de sus objetivos.

Los espacios de trabajo existentes están acordes a las necesidades de los servidores públicos para el desarrollo de sus labores y se encuentran ubicados en la Cra 13 No 27-00 – Sede Centro. La Delegatura para Verificación y Control de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, almacena los equipos del laboratorio de metrología legal en el Instituto Nacional de Metrología sede CAN, Cra. 50 No. 26-55 Int. 2, según lo establecido en el RT02-I02 Instructivo para el Control Mantenimiento y Calibración de los Equipos del Laboratorio de Metrología Legal y los documentos y el SC01-I01 Instructivo de los Laboratorios de Masa (Pesas y Balanzas) y Volumen.

Para la ejecución de procesos sistematizados se determina tanto el hardware como el software necesario para la realización de las actividades en función de los objetivos institucionales. Los resultados son sometidos a la aprobación de los proyectos a ejecutar y de los gastos para su adquisición. Se sigue lo establecido en los manuales e instructivos GS01-M01 Manual de seguridad informática, GS01-M02 Manual uso de recursos informáticos, y GS01-P03 Procedimiento para Adquisición de Infraestructura y Servicios Tecnológicos y de Comunicaciones.

Los servicios de transporte y comunicaciones están a cargo de la Dirección Administrativa, siguiendo lo establecido en el Manual de Servicios Administrativos GA03-M02, los Programas Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Bienes Muebles e Inmuebles GA03-G04, y Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del Parque Automotor GA03-G05.

### **6.4 Ambiente de Trabajo**

La SIC determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio mediante el desarrollo y cumplimiento de

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 23 de 29

la normativa del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el panorama general de factores de riesgo, el cumplimiento de las normas NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y las determinaciones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST. Condiciones como luz, flujo de aire, limpieza, y otras condiciones de los espacios de trabajo, se encuentran en el procedimiento Manual de servicios administrativos GA03-M02.

En la SIC se establecen actividades orientadas a lograr la participación permanente de los servidores públicos en la implementación y mantenimiento del SIGI asegurando de esta manera que sea una herramienta que contribuye en el bienestar y motivación de todos los servidores públicos. El Grupo de Talento Humano es el responsable de asegurar que se cumplan con estas actividades, y aquellas relacionadas con el bienestar, incentivos y capacitación de todos los servidores públicos de la SIC según la normativa vigente.<sup>4</sup>

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los programas de gestión para Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, aseguran el cumplimiento de los objetivos y metas del SIGI y el desempeño eficiente y eficaz del mismo. En ellos se especifican los objetivos, la justificación, los responsables, las actividades y los mecanismos de seguimiento para cumplirlos a cabalidad.

- Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Su objetivo es identificar las actividades necesarias para preservar, mantener y mejorar la salud Individual y colectiva de los servidores, sus correspondientes ocupaciones brindando un medio laboral seguro. Basado principalmente en la legislación vigente como Resolución 1016 de 1.989, Decreto ley 1295 de 1.994.
- Programas de Gestión Ambiental: el programa de uso eficiente y racional de la energía, el programa de uso eficiente y racional del agua, el programa de manejo y disposición de residuos sólidos, el Plan de Gestión de Residuos Peligrosos y el Plan de preparación y respuesta ante una emergencia ambiental.
- Programas de Gestión: Programa de vigilancia Epidemiológica Riesgo psicosocial, Programa de vigilancia Epidemiológica Riesgo Biomecánico (ergonomía), Programa de mantenimiento de equipos, Programa de mantenimiento de infraestructura, y Programa de mantenimiento vehicular.

<sup>4</sup> Decreto 1567 de 1998 y 1227 de 2005.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 24 de 29

La identificación continua de peligros y la evaluación y control de riesgos asegura anticiparse a la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Esta identificación de peligros se realiza con la participación activa de todos los servidores públicos, dando como resultado “Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles”, elaborada con base en las áreas de la entidad. El grupo de Talento Humano es responsable por mantener actualizada la matriz y de asegurar su divulgación y entendimiento.

La identificación continua de Aspectos y la evaluación y control de impactos ambientales asegura la minimización de los impactos ambientales de las operaciones, actividades, servicios que presta la entidad. Esta identificación de aspectos y la consiguiente evaluación y establecimiento de controles a los impactos es realizado por el Grupo Administrativo. Se dispone de la “Matriz de aspectos e impactos ambientales”, elaborada con base en las áreas físicas de la entidad.

### **7.1 Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio**

La SIC adelanta los trámites encomendados por ley, para lo cual cumple lo previsto en los procedimientos establecidos y documentados dentro del SIGI.

Los objetivos del SIGI son medibles y coherentes con la política del SIGI. Ver numeral 5.4.

Las condiciones de la prestación del servicio se establecen en la Circular Única publicada en el diario oficial 44511 del 06 de Agosto de 2001 y se actualiza siguiendo el procedimiento Expedición Actos Administrativos de Carácter General GJ05-P02. La Circular Única reúne en un solo cuerpo normativo todas las reglamentaciones e instrucciones generales de la SIC, con el objetivo de facilitar a los destinatarios de su misión de protección, vigilancia y control, el cumplimiento, comprensión y consulta de los actos expedidos por esta Superintendencia, así como proporciona a los servidores públicos un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

La SIC en su operación tiene en cuenta los requisitos legales, los implícitos del proceso, los requisitos de la entidad y los del usuario.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 25 de 29

- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio se encuentran indicados en los normogramas de la Entidad. Igualmente, para ambiente, seguridad y salud en el trabajo, se tiene definido el Procedimiento de identificación y acceso a requisitos legales SC01-P04.
- Los requisitos determinados por la SIC se encuentran establecidos en el Manual de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-M03, Manual de Comunicaciones CS03-M01, Manual de Contingencias GA03-M01, Manual de servicios administrativos GA03-M02 y en los documentos propios de cada procedimiento.
- Los requisitos determinados por el usuario se encuentran en las solicitudes realizadas a la SIC o en contratos suscritos.
- Para la identificación de peligros y riesgos en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, se sigue lo establecido en el Procedimiento para la continua identificación de peligros, valoración y control de riesgos y determinación de controles SC04-P02 y su matriz de identificación correspondiente.
- En materia de Gestión Ambiental se sigue lo establecido en el Procedimiento de identificación, evaluación y control de aspectos e impactos ambientales SC03-P01 y su matriz de identificación correspondiente.

La SIC ha establecido dentro de la programación estudios permanentes que permiten identificar y conocer necesidades o requerimientos de los usuarios institucionales; igualmente, cuenta con el Procedimiento de motivación, participación y consulta. Con la información recolectada, se diseñan estrategias y actividades que permiten implementar acciones de mejora.

Se cuenta con una serie de herramientas de apoyo al ciudadano que facilita el acceso a la SIC, y que son descritos en el Manual de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-M03.

### **7.3 Diseño y desarrollo**

De acuerdo con la norma el requisito del numeral 7.3 diseño y desarrollo se aplica en la entidad por medio del SC01-F10 Plan de Calidad para procesos nuevos de la SIC. Allí la SIC planifica y controla el diseño y desarrollo del producto o prestación del servicio. Se divide en varias etapas:

- a) Planificación del diseño y desarrollo con sus respectivas etapas, la revisión, verificación y validación, las responsabilidades y autoridades para el diseño y

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 26 de 29

desarrollo, la gestión de las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, la actualización a medida que progresa el diseño y desarrollo,

- b) Revisión del diseño y desarrollo
- c) Verificación del diseño y desarrollo
- d) Validación del diseño y desarrollo
- e) Control de los cambios del diseño y desarrollo

#### **7.4 Compras**

El proceso de compra y adquisición de servicios y suministros se encuentra descrito en el Manual de Contratación GA01-M01, en donde se establece cómo la SIC asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los estudios previos o en los pliegos de condiciones y posteriormente la verificación de su recibo a satisfacción (Supervisión e interventoría de contratos y convenios GA01-M03).

La SIC en cumplimiento del Estatuto General de Contratación realiza procesos de selección pública en los cuales puede participar cualquier interesado, por lo tanto las bases de datos sobre proveedores son informativas para la construcción de estudios previos y estudios de mercado. No se realiza reevaluación de los proveedores de la SIC siguiendo estos lineamientos de ley.

Así mismo, la adquisición de bienes y servicios en la SIC contempla los criterios de sostenibilidad establecidos en el Manual de Contratación con el fin de implementar lineamientos de producción y consumo sostenible.

#### **7.5 Producción y prestación del servicio**

En el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02, se encuentran establecidas las políticas y procedimientos para el manejo de correspondencia institucional. El control de la prestación del servicio se hace a través del Sistema de Trámites, en el cual cada proceso tiene acceso a una identificación única de sus actividades, desde el inicio hasta el final, con un número consecutivo a través del tiempo. Este aplicativo permite hacer la trazabilidad de cada trámite por evento y actuación, conocer las fechas de inicio y fin, y los servidores públicos responsables de cada actuación; lo que permite hacer una medición mensual de los logros de cada proceso en contribución con los objetivos del SIGI y que se tomen las medidas correspondientes si se llegan a presentar incumplimiento en las metas de cada proceso. Igualmente, los procesos que necesiten tener controles específicos para



	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 27 de 29

manejo de la información confidencial, lo hacen a través de otros aplicativos más específicos pero siguiendo los mismos lineamientos descritos.

Los trámites o servicios prestados por la SIC se relacionan en el anexo E - Listado de trámites y servicios que presta la SIC y se encuentran a disposición del usuario en el sitio Web de la SIC [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

La SIC establece los Programas de Gestión Ambiental de uso eficiente y racional de agua, de energía, y de manejo y disposición de residuos.

Las políticas y procedimientos para la administración de los equipos, muebles y enseres propiedad de la SIC se encuentran establecidos en el Manual de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-M01. Los bienes de propiedad del cliente, hacen parte de los expedientes de la SIC, si en algún momento el usuario solicita la devolución de algún elemento que conforme el expediente se hará la devolución del mismo siguiendo lo descrito en el procedimiento Manual de archivo y retención documental GD01-M01, y el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

## **7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición**

Este numeral aplica para los procesos RT02 Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios, y el RT03 Calibración de Masa y Volumen. En la documentación se describen los procedimientos para realizar el control de los equipos de seguimiento y medición y sus registros.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Se realiza seguimiento, mediciones y análisis de los procesos con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas para garantizar que el trabajo diario contribuya al logro de los objetivos institucionales, procedimiento seguimiento de gestión DE02-P01.

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer las necesidades de la ciudadanía, anualmente se obtiene información de la percepción que tiene el usuario acerca del cumplimiento de sus necesidades.

	<p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</p>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 28 de 29

Para la medición de los programas de gestión establecidos para gestión ambiental y para seguridad y salud en el trabajo, se establecen los indicadores más significativos para la entidad.

## 8.1 Auditoría interna

Las auditorías del SIGI son coordinadas por la **Oficina de Control Interno** y ejecutadas por los auditores con formación en las normas NTC ISO 9001, NTC GP 1000, NTC ISO 14001 y NTC OHSAS 18001, para la realización se sigue lo establecido en el procedimiento CI02-P02, Auditorías Sistema Integral de Gestión Institucional. El seguimiento a los planes de mejoramiento lo realiza la Oficina **de Control Interno**.

## 8.2 Control de producto no conforme

Los encargados de los procesos son los responsables de la identificación y tratamiento del producto no conforme a fin de prevenir que estos lleguen al usuario y evitar su uso o retirarlos del servicio, se debe seguir lo establecido en el procedimiento CI02-P03 Producto no conforme.

La SIC cuenta con el SC04-P03 Procedimiento Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo a fin de determinar las deficiencias de SyST que no son evidentes y otros factores que podrían causar o contribuir a que ocurran accidentes.

Se tienen establecidos instrumentos para el oportuno y continuo reporte de casi-accidentes y accidentes de seguridad industrial, salud en el trabajo y ambiente, asegurando el menor impacto para la entidad y sus servidores públicos, a la vez que funcionan como lecciones aprendidas. Igualmente se tiene el formato "Reporte de actos y condiciones inseguras", el cual permite a los servidores públicos participar activamente en la identificación de peligros. Es responsabilidad del Grupo de Talento Humano hacer el seguimiento y la divulgación de la investigación y de las actividades de control en casi-accidentes, accidentes, actos y condiciones inseguras reportadas.

Con el fin de minimizar las pérdidas humanas, de proceso y de infraestructura en caso de una emergencia, en la SIC se ha establecido el SC03-L02 Plan de preparación y respuesta ante una emergencia ambiental y el SC04-L01 Plan de Emergencias que aplica para las emergencias de Seguridad y Salud en el trabajo.

	<b>MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI</b>	Código: SC01-M01
		Versión: 12
		Página 29 de 29

La responsabilidad por la elaboración, implementación, mantenimiento, mejora y divulgación de estos planes es del Grupo Administrativo y Grupo de Talento Humano respectivamente.

Con el fin de detectar y valorar los factores de riesgo asociados a condiciones inseguras de origen técnico u organizacional que en muchos casos no se detectan a primera vista se ha establecido el SC04-P06 Procedimiento para la realización de Inspecciones de Seguridad, que aplica a todas las áreas y actividades donde sea posible verificar condiciones de seguridad presentes.

### **8.3 Mejora**

Para determinar las acciones de mejora se sigue el procedimiento CI02-P05 acciones correctivas y preventivas.

#### **8.3.1 Acciones Correctivas**

Para la identificación y definición de acciones correctivas en desarrollo de las funciones que cumple la Superintendencia de Industria y Comercio, así como en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, se tiene establecido el CI02-P05 Procedimiento Acciones correctivas y preventivas.

#### **8.3.2 Acciones Preventivas**

Para la identificación y definición de acciones preventivas en desarrollo de las funciones que cumple la Superintendencia de Industria y Comercio, así como en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, se tiene establecido el CI02-P05 Procedimiento Acciones correctivas y preventivas.

## **9. ANEXOS**

- A - Organigrama
- B - Matriz de Cumplimiento de los requisitos de las normas del SIGI
- C - Caracterizaciones
- D - Matriz de responsabilidad, autoridad, rendición de cuentas y competencias del SIGI
- E - Listado de trámites y servicios que presta la SIC
- F - Política del SIGI