

CONTENIDO

1.	DECLARACIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES	4
2.1	Objetivo	4
2.2	Alcance.....	4
2.3	Términos y definiciones.....	4
2.4	Abreviaturas	5
2.5	Referencias normativas.....	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
4.	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....	6
4.1	Requisitos generales	6
4.2	Requisitos de la documentación.....	9
4.2.1	Generalidades	9
4.2.2	Manual del SIGI	10
4.2.3	Control de documentos	10
4.2.4	Control de registros	10
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	11
5.1	Compromiso de la dirección	11
5.2	Enfoque al cliente	11
5.3	Política <i>del SIGI</i>	12
5.4	Planificación del <i>SIGI</i>	13
5.4.1	Objetivos del SIGI	13
5.4.2	Planificación del SIGI	13
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación.....	14
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	14
5.5.2	Representante de la dirección	14
5.5.3	Comunicación interna.....	15
5.6	Revisión por la dirección	15
5.6.1	Generalidades	15
5.6.2	Información de entrada para la revisión	15
5.6.3	Resultados de la revisión	16
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	16

Elaborado por: Nombre: Diana A. Zambrano R. Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Fecha: 2012-09-05	Revisado por: Nombre: Juan Pablo Herrera Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación (e) Fecha: 2012-09-06 Firma:(Original firmado)	Aprobado por: Nombre: Juan Pablo Herrera. Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2012-09-07 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.

6.1	Provisión de los recursos	16
6.2	Recursos Humanos	17
6.3	Infraestructura	17
6.4	Ambiente de Trabajo	17
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
7.1	Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio	18
7.2	Procesos relacionados con el cliente	18
7.3	Diseño y desarrollo	18
7.4	Compras	19
7.5	Producción y prestación del servicio	19
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	19
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	20
8.1	Auditoría interna	20
8.2	Control de producto no conforme	20
8.3	Mejora	20
8.3.1	Acciones Correctivas	20
8.3.2	Acciones Preventivas	21
9.	ANEXOS	21

COPIA CONTROLADA


1. DECLARACIÓN

El presente manual de calidad describe la organización de la Superintendencia de Industria y Comercio, acorde con la norma NTC- ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, **NTC ISO 14001 y NTC ISO 18001**. 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 funcionarios 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 funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

COPIA CONTROLADA

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 4 de 21

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

El presente manual se basa en las Normas ISO 9001, NTCGP 1000, **NTC ISO 18001: NTC ISO 14001** 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 para el cumplimiento de los servicios y trámites ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con protección del consumidor (facultades administrativas y jurisdiccionales), protección de la competencia, propiedad industrial, competencia desleal (facultades administrativas y jurisdiccionales), protección de datos personales, cámaras de comercio y evaluadores de bienes y servicios, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.


En las actividades desarrolladas por la Superintendencia, aplican los requisitos exigidos en las normas **de calidad** NTC ISO 9001, NTC GP-1000, **la norma de gestión en seguridad y salud ocupacional NTC OHSAS 18001, y la norma de gestión ambiental NTC ISO 14001.**

Se excluye de las Normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 la aplicabilidad del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo, esta exclusión se encuentra soportada en el hecho de que la Superintendencia de Industria y Comercio es una Entidad que no realiza actividades y/o procesos de diseño, puesto que para la atención de los trámites y el logro de su alcance se rige al cumplimiento de las normas legales que establecen los lineamientos necesarios para el desarrollo normal de las actividades.

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, los 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.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 5 de 21

- 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

SIGI: Sistema Integral de Gestión Institucional

OAP: Oficina Asesora de Planeación

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SGA: Sistema de Gestión Ambiental

SYSO: Seguridad y Salud Ocupacional

2.5 Referencias normativas

Ver normograma SC01-P01.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Estructura organizacional:

La Estructura actual de la SIC se encuentra establecida en el **Decreto 4886 de 2011**, se presenta en el **anexo A - Organigrama**.

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. **Ver anexo B- Organigrama funcional**.

Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- Vigilar el cumplimiento de las normas de libre competencia como autoridad única a nivel nacional.
- Atender asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor¹.

¹ Incluye control de precios y la atención a trámites de reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad – atención residual.

- Controlar y vigilar las cámaras de comercio y coordinar lo relacionado con los registros públicos que administran las Cámaras de Comercio.
- Administrar el sistema de propiedad industrial.
- Ejercer la inspección y vigilancia del registro nacional de evaluadores.
- Ejercer el control de pesas y medidas directamente o en coordinación con las autoridades del orden territorial” (metrología legal).
- Organizar el registro de calidad e idoneidad.
- Ejercer control y vigilancia de los reglamentos técnicos que le han sido asignados expresamente a la SIC.
- Vigilar a los operadores, fuentes y usuarios de la información de que trata la ley 1266 de 2008, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios postales

4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La alta dirección garantiza la implementación del SIGI en la SIC, a través del Comité de Coordinación de Control Interno, 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 de 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.

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 Calidad², y el Secretario General es el representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional³. Para la integralidad del Sistema Integral de Gestión Institucional, los representantes de la Dirección son responsables de la planeación, ejecución y revisión del SIGI

4.1 Requisitos generales

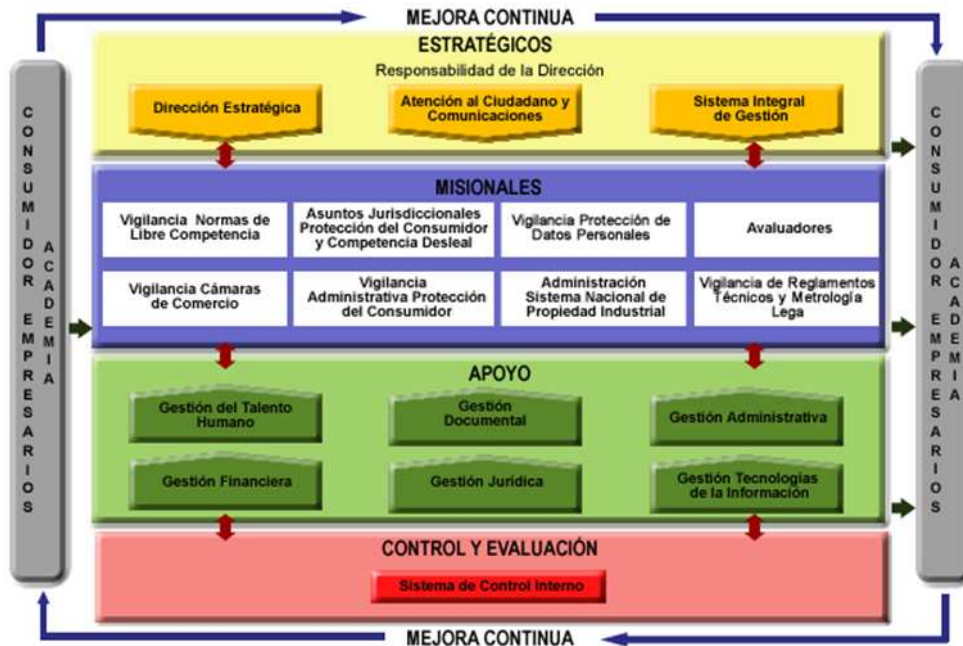
El SIGI está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procedimientos identificados **para cada proceso** y la realización de actividades

² Resolución 3155 de 2007

³ Resolución 21781 de 2012

permanentes de mejora continua. La relación de Macroprocesos, procesos, recursos y documentación se encuentra publicada en la IntraSIC para consulta de los funcionarios.

Mapa de Procesos



Para la definición de los macroprocesos que conforman la operación de la Entidad, se tuvieron 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.
- Procesos de apoyo: son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de control y evaluación.
- Procesos de control y evaluación: son aquellos que adelanta la Oficina de Control Interno, para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

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 el Anexo C- Caracterizaciones.**

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 funcionarios 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.

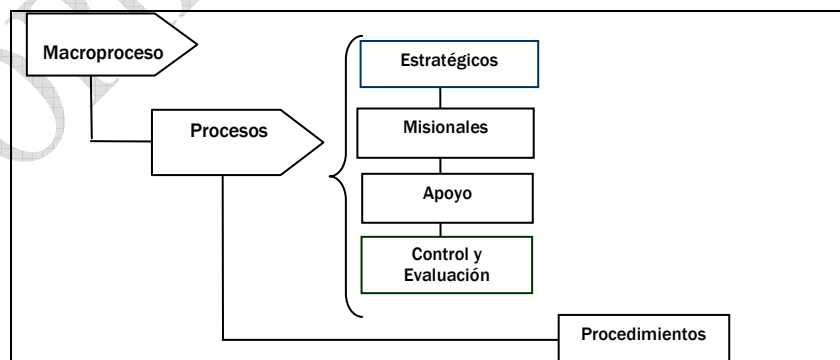


Figura 1
ESQUEMA MODELO DE OPERACIÓN

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, es como sigue:



La estructura jerárquica definida cumple con los criterios establecidos en el procedimiento SC01-P01 Documentación y actualización del sistema integral de gestión Institucional - SIGI.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 10 de 21

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.**
- c) **Una descripción de la interacción de los procesos del SIGI, ver mapa de procesos numeral 4.1.**

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 registran las modificaciones **realizadas en el formato SC01-F02, 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 funcionarios en la página interna Intrasic/ Sistema Integral de Gestión Institucional.**

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.**

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 11 de 21

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 de los Códigos de Ética DE00-M00 y de Buen Gobierno DE00-M01, adoptados por la SIC.

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 Manual Servicios de Atención al **Ciudadano** CS01-M03.

Para la atención de las quejas y sugerencias que son presentadas por el usuario, se sigue lo previsto en el procedimiento GJ04-P07 **Quejas y Sugerencias**.

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

Bogotá, D.C.:

Atención personalizada

- **SIC Carrera 13 No. 27-00, Piso 3 de lunes a viernes (8:00AM a 4:30PM).**

Sólo para recepcionar documentos:


- **SIC Carrera 13 No. 27-00, Piso 1 de lunes a viernes (8:00AM a 4:30PM). Centro documentación e información**
- **Súper CADE CARRERA 30 Carrera 30 No. 25 – 90 Módulo 37 Zona A.**
- **Supercade Suba calle Calle 148 A No. 103 B- 95**

Fuera de Bogotá:

Sedes de las Intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades.

Atención personalizada y recepción documentos:

- **Medellín – Carrera 49 No.53-19 Piso.3**
- **Cali – Calle 10 No. 4-40 Of 201**

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 12 de 21

- **Barranquilla** - Cra 57 No. 79-10
- **Cúcuta** - Av. 0 (cero) A No. 21-14
- **Bucaramanga** - Calle 41 No. 37-62
- **Cartagena Torre Reloj** - Cra 7 No. 32-39 piso 2

Sede en la Cámara de Comercio Manizales:

Atención personalizada y recepción documentos:

- **Manizales Calle** - 23 No. 26-60

Vía internet:

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

Correo electrónico contactenos@sic.gov.co

Teléfono:

- **Línea gratuita nacional** 018000 910165 (Lunes a viernes 7:00AM a 7:00PM y Sábados 8:00AM a 1:00PM)
- **Bogotá SIC PBX** (571) 5870000 (Lunes a Viernes 8:00AM a 5:00PM)
- **Contac Center** (571) 5 92 04 00 (Lunes a viernes 7:00AM a 7:00PM y sábados 8:00AM a 1:00PM)
- **Fax:** (571) 5 870284

5.3 Política del SIGI


La política del SIGI es un compromiso de la entidad frente a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional, y la responsabilidad social. La alta dirección 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.

Procurar la protección de funcionarios, contratistas, visitantes y partes interesadas a través de la promoción de buenas prácticas en seguridad y salud ocupacional, la continua identificación y control de riesgos, prevención de lesiones y enfermedades.

Establecer acciones para la protección del medio ambiente, mediante la identificación de aspectos e impactos ambientales, la racionalización de los recursos, la prevención de la contaminación, y el desarrollo de programas de gestión.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 13 de 21

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

El Superintendente de Industria y Comercio en el Comité de Coordinación de Control Interno 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.

5.4.1 Objetivos del SIGI


- **Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios**
- **Identificar, prevenir, minimizar y controlar los factores de riesgo prioritarios presentes en la Entidad y que pueda generar accidentes laborales y enfermedades profesionales, 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.**

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, 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 Sistema Integral de Gestión Institucional 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 y es responsabilidad del Representante de la Dirección para Calidad.

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

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 14 de 21

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 GT02-M01, que está disponible en [IntraSIC](#).

La matriz de responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas 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**.
- 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 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.**

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 15 de 21

- **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.**
- **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 CS01-M01.

En los comités de gestión descritos en el procedimiento DE02-P01 Seguimiento gestión, se difunden aspectos relacionados con el sistema.

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, en el mes de octubre de la correspondiente vigencia, 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 Ocupacional** 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.**

5.6.2 Información de entrada para la revisión

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

- **Vigencia/actualidad y estado de cumplimiento de la Política y objetivos del SIGI.**
- Resultados de auditorías internas.
- Retroalimentación de los usuarios.

- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio, **desempeño ambiental y desempeño de S y SO.**
- Acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.
- Cambios que podrían afectar el sistema integral de gestión institucional, circunstancias cambiantes incluidos cambios legales.
- Recomendaciones para la mejora.
- Quejas y reclamos.
- **Resultados de la participación y consultas.**
- **Comunicaciones pertinentes a las partes interesadas.**
- **Grado de cumplimiento de los objetivos y metas**
- **Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas.**
- **Circunstancias cambiantes, incluidos los cambios en los requisitos legales.**
- **Desempeño ambiental.**
- **Compromisos frente a la responsabilidad social.**
- **Revisión compromisos Acuerdo de Responsabilidad Sector Comercio, Industria y Turismo.**
- **Actividades definidas Grupos de interés**
- **Compromisos para con la comunidad- participación activa.**

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 Ocupacional y Ambiente.**
- **Ajuste de la Política Integral, objetivos y metas del SIGI.**

Estas recomendaciones quedan registradas en acta y son tenidas en cuenta en la realización del Plan de Acción Anual de la siguiente vigencia.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

Para la identificación y planeación de los recursos, se sigue lo establecido en los procedimientos DE01-P01 Plan estratégico, DE01-P02 Plan de acción anual **y DE01-M01 Programación presupuestal.**

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 17 de 21

6.2 Recursos Humanos

La Superintendencia cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas. Todo el personal nuevo que ingresa a la SIC con asignación a la planta pasa por un proceso de inducción a la entidad.

Con el fin de garantizar la competencia de los funcionarios 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 GT02-M01.

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.

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

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

Los espacios de trabajo existentes están acordes a las necesidades de los funcionarios para el desarrollo de sus labores y se encuentran ubicados en la Cra 13 No 27-00 – Sede Centro. La ***Delegatura para Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal***, se encuentra ubicada en la sede CAN, Cra 50 No. 26-55 Int. 2.

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.

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 del programa de Salud Ocupacional, el panorama general de factores de riesgo, el cumplimiento de las normas NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y las determinaciones del Comité COPASO.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 18 de 21

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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.

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.


- **Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio se encuentran indicados en los normogramas de la Entidad. Igualmente, para ambiente, seguridad y salud ocupacional, se tiene definido el Procedimiento de identificación y acceso a requisitos legales de las normas SGA y SYSO GA03-P02.**
- **Los requisitos determinados por la SIC se encuentran establecidos en el Manual de Servicios de Atención al Público CS01-M03, Manual de Comunicaciones CS01-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 Ocupacional, se sigue lo establecido en el Procedimiento para la continua identificación de peligros, valoración y control de riesgos GT04-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 GA03-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 GT04-P06**. 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 Público CS01-M03.

7.3 Diseño y desarrollo

De acuerdo con la norma el requisito del numeral 7.3 diseño y desarrollo no es aplicable. Ver numeral 2.2.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 19 de 21

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.

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.

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.


En materia de Seguridad y Salud Ocupacional, la SIC cumple con lo establecido en el Procedimiento para la elaboración de procedimiento de Trabajo Seguro GT04-P03 y el Procedimiento de trabajo seguro ascenso y descenso de escaleras GT04-P04.

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.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Este numeral aplica para el proceso vigilancia y control – protección del consumidor. En la documentación se describen los procedimientos para realizar el control de los equipos de seguimiento y medición y sus registros.

	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 20 de 21

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, cada dos años se obtiene información de la percepción que tiene el usuario acerca del cumplimiento de sus necesidades.

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

8.1 Auditoría interna

Las auditorías del SIGI son coordinadas por la Oficina Asesora de Planeación 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 SC02-P02, auditorías internas del SIGI. El seguimiento a los planes de mejoramiento lo realiza la Oficina Asesora de Planeación.

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 SC02-P03 Producto no conforme.


La SIC cuenta con el Procedimiento de accidentes y casi accidentes de trabajo GT04-P05 a fin de determinar las deficiencias de SYSO que no son evidentes y otros factores que podrían causar o contribuir a que ocurran accidentes.

8.3 Mejora

Para determinar las acciones de mejora se sigue el procedimiento SC02-P01 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 ocupacional***, se tiene establecido el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas y preventivas.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SIGI	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 4
		Página 21 de 21

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 ocupacional**, se tiene establecido el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas y preventivas.

9. ANEXOS

- A - Organigrama
- B - Organigrama funcional
- C - Caracterizaciones
- D - Matriz de responsabilidad, autoridad y rendición de cuentas
- E - Listado de trámites y servicios que presta la SIC

Fin documento

COPIA CONTROLADA