

ANEXO 006 A, B, C

191 442

Fecha 31 de Marzo Del.2013

Lugar Cali, Valle Del Cauca

Señores

AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES

A.N.A.

Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Hernán Alonso Sánchez Arbeláez, mayor de edad y vecino de la ciudad de Santiago De Cali, identificado con el documento de identidad No. 16.763.523 expedido en la ciudad de Santiago De Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 2005, poseo Registro Nacional de Avaluador (RNA) desde el año 2012 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja De Propiedad Raíz De Cali Y Valle Del Cauca, desde la fecha 13 De Julio De 2005 y que mi centro de operaciones corresponde a los Municipios, del Departamento del Valle Del Cauca y Norte del Departamento Del Cauca.

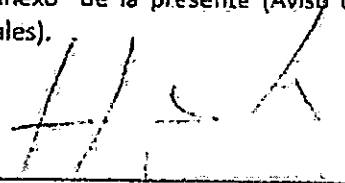
Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Hernán Alonso Sánchez Arbeláez
C.C.: No. 16.763.523 De Cali

Firma:



Dirección: Calle 13D No 52-41

Ciudad: Santiago De Cali

Departamento: Valle Del Cauca

Tel.: 3336367 – 315-5304463

Correo Electrónico: hagroaval@gmail.com

7194

Declaraciones
Forma de ley

441

Fecha 01/04/2013

Lugar Medellín

Señores

AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Nevardo Alberto Posada Lopera, mayor de edad y vecino de la ciudad de Medellín, identificado con el documento de identidad No. 8.302.759 expedido en la ciudad de Medellín, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1997 e informo que soy miembro de la Lonja de Propiedad Raíz de Medellín y Antioquia, desde hace mucho tiempo (más de 10 Años) y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Medellín, en el Departamento de Antioquia.

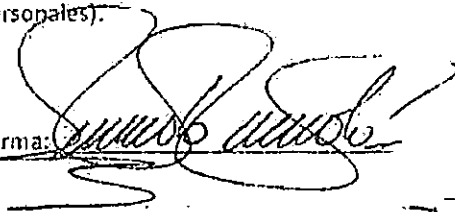
Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: NEVARDO ALBERTO POSADA LOPERA
C.C.: No. 8.302.759

Firma:



Dirección: Calle 47 No. 84 15 Aptó. 202

Ciudad: Medellín

Departamento: Antioquia

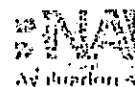
Tel.: Celular 313.608 01 90

Correo Electrónico: nevardoposada@hotmail.com

ANEXO

326

441



Fecha Marzo 27 de 2014

Lugar Cali - Valle

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Reynel González Flórez, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con el documento de identidad No. 14.878.561 expedido en la ciudad de Buga, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

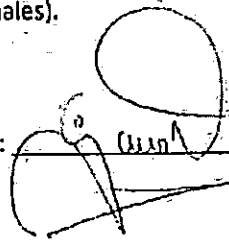
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1995 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Propiedad Raíz de Cali - Valle del Cauca, desde la fecha 1989 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali, del Departamento del Valle.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Reynel González Flórez
C.C.: No. 14.878.561 de Buga

Firma: 

Dirección: Cra. 5 N° 13-46 Piso 7

Ciudad: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Tel.: 8823221

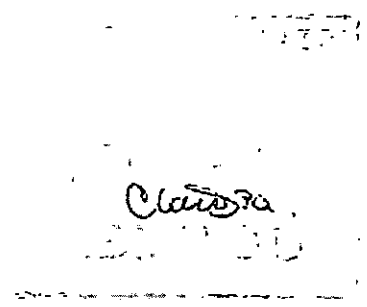
Correo Electrónico: Reynel.gonzalez@proconsas.com.co



2014

Santiago de Cali, marzo 27 de 2014

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad



Re: Declaración de Interes en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, LEONOR MILENA OBANDO HERNANDEZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con el documento de identidad C.C. No. 66.838.374 expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 2001 e informo que soy miembro de la Lonja denominada LONJA PROPIEDAD RAIZ DE CALI Y EL VALLE DEL CAUCA, desde la fecha Agosto de 2012 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali, del Departamento del Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: LEONOR MILENA OBANDO HERNANDEZ Firma: [Handwritten Signature]
C.C.: No. 66.838.374 DE CALI
Dirección: Calle 13E #69-53 casa 10 La Hacienda Manz #3
Ciudad: CAU
Departamento: VALLE DEL CAUCA
Tel.: 5243766-3751721 - 3169461853 - 3172299284
Correo Electrónico: milena.obando@yahoo.com
milenaobando@operincoinmuebles.com

ANEXO

Fecha: 27 MARZO DE 2014
Lugar: PALMIRA - VALLE

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

GILDARDO VACA GUANPE
Yo GILDARDO VACA GUANPE, mayor de edad y vecino de la ciudad de PALMIRA - VALLE identificado con el documento de identidad No. 4.712.159 expedido en la ciudad de MIRANDA(C) manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.); a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año ENERO DE 1987 e informo que soy miembro de la Lonja denominada CAPI y VALLE DEL CALCA desde la fecha 30 - AGOSTO 1996 mi centro de operaciones corresponde al Municipio de PALMIRA del Departamento de VALLE.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de Interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente

Nombre: Gildardo Vaca G.

Firma: [Handwritten Signature]

C.C.: No. 4712159

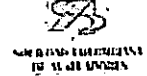
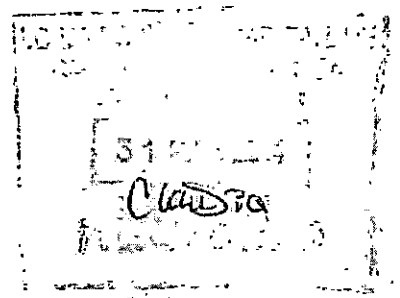
Dirección: CRA 26 #15-09 B AMERICAS

Ciudad: PALMIRA

Departamento: VALLE

Tel.: 3108321669 / 2870938

Correo Electrónico: gvaca@hotmail.com



Armenia, 28 de marzo de 2014

Señores

AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES

A.N.A.

Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo **HERNÁN SÁNCHEZ GUTIÉRREZ**, mayor de edad y vecino de la ciudad de Armenia, Quindío, identificado con el documento de identidad No. 6.207.169 expedida en la ciudad de Caicedonia, Valle del Cauca, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1993 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Propiedad Raíz del Quindío, desde la el 21 de julio de 1997 y que mi centro de operaciones corresponde a los municipios del departamento del Quindío y norte del departamento del Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: **HERNÁN SÁNCHEZ GUTIÉRREZ**

C.C.: No. 6.207.169

Dirección: Calle 22 N° 14-26 Of. 201

Ciudad: Armenia

Departamento: Quindío

Tel.: 6-7410999 - Cel 3104227365

Correo Electrónico: avaluando@gmail.com

Firma:



FEDELONJAS



Fecha Marzo 27/14

Lugar Cali

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

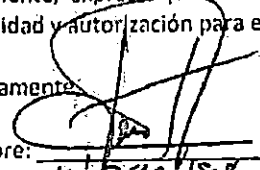
Apreciados Señores:

Yo Armando Vega S mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali identificado con el documento de identidad No. 14990.188 expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año Junio 1996 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Nov. 1998 desde la fecha Nov. 1998 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali del Departamento de Valle del Cauca

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente: 

Firma: Armando Vega Sandoval

Nombre: _____
C.C.: No. 14990.188

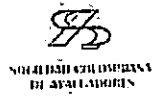
Dirección: Calle 44 Norte #4N-138

Ciudad: Cali

Departamento: Valle Del Cauca

Tel.: 6550345-6550385

Correo Electrónico: arvega2@hotmail.com



197

Fecha: Marzo 27 de 2014

Lugar: Santiago de Cali

Señores:
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, Gloria Milena Valencia Abella, mayor de edad y vecina de la ciudad de Cali, identificada con el documento de identidad No. 31.232.646 expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1990 y en el Registro Nacional de Avaluadores RNA tengo la Matrícula No. 1141 desde el 6 de octubre de 1995, informo que a través de la Inmobiliaria JG Valencia & Cia SAS, de la cual soy accionista, somos miembros de la Lona de Propiedad Raíz de Cali y Valle del Cauca, desde marzo 6 de 1991 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Santiago de Cali, del Departamento del Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Gloria Milena Valencia Abella

Gloria Milena Valencia Abella

Firma: _____

C.C.: No. 31.232.646 de Cali

Dirección: Calle 5B4 # 36B-05

Ciudad: Cali

Departamento: Valle del Cauca.

Tel.: 558-3762; 558-0864 Extensión: 104, Celular: 311-372-22

Correo Electrónico: glovale@jgvalencia.org



2203

Fecha 27-03-14

Lugar Cali Valle

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, Ana Milena Trujillo, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali identificado con el documento de identidad No. 31.854.148, expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 2001 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Región de Cali y Valle desde la fecha marzo 2011 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Santiago de Cali del Departamento de Valle del Cauca

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente;

Nombre: Ana Milena Trujillo C
C.C. No. 31.854.148

Firma: [Signature]

Dirección: cll 4 # 64-59

Ciudad: Cali

Departamento: Valle

Tel.: 324.43.48. / 314.617.45.70

Correo Electrónico: avaluadoraam@yaho.com.co
anamilena3576@gmail.com



FEDELONJAS



Superintendencia de Industria y Comercio

Marzo 28 de 2014

Santiago de Cali, Valle del Cauca

Señores:
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo ADOLFO TENORIO LOPEZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de SANTIAGO DE CALI, identificado con el documento de Identidad No. 16.637.646, expedido en la ciudad de SANTIAGO DE CALI, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

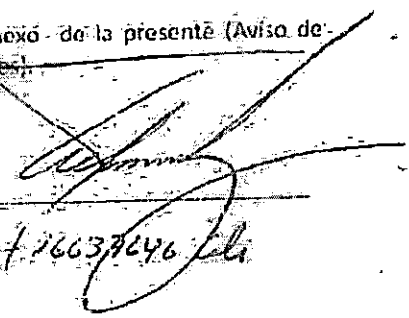
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1987 e informo que soy miembro de la Lonja denominada LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE CALI Y VALLE DEL CAUCA, desde el año de 1987 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de SANTIAGO DE CALI del Departamento de VALLE DEL CAUCA.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de Interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: ADOLFO TENORIO LOPEZ
C.C. No. 16.637.646 DE CALI

Firma: 
cc/ 16637646

Dirección: CARRERA 24 C # 2 - 117

Ciudad: SANTIAGO DE CALI

Departamento: VALLE DEL CAUCA

Tel.: (2) 5542729 - 5577852

Correo electrónico: adotelo@actmail.com

Fecha 28 DE MARZO DE 2014

Lugar SANTIAGO DE CALI

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, CESAR SINISTERRA CARDONA, mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI, identificado con el documento de identidad No. 14.936.956 expedido en la ciudad de CALI, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1970 e informo que soy miembro de la Lonja denominada LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE CALI Y DEL VALLE DEL CAUCA desde la fecha 01/02/2013 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de SANTIAGO DE CALI del Departamento de VALLE DEL CAUCA.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: CESAR SINISTERRA CARDONA
C.C.: No. 14936956

Firma:

Dirección: CRA. 40 NO. 6-24 AP. 1301 EDIFICIO TORRES DE MAR PLAZUELA BARRIO LOS CAMBULOS

Ciudad: CALI

Departamento: VALLE DEL CAUCA

Tel.: 513-6123-3116306371 Correo Electrónico: evaluacionesinmobiliarias@hotmail.com



FEDELONJAS



1812

Fecha 26 MARZO 2014

Lugar CALI VALLE DEL CAUCA

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo PEDRO NEL SANDIVAL CH mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI identificado con el documento de identidad No. 16.649.346 expedido en la ciudad de CALI manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A. una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

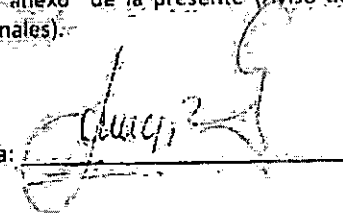
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año enero de 1996 e informo que soy miembro de la Lonja denominada UNION DE PROFESIONALES DE CALI VALLE desde la fecha OCT - 2005 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de SANTIAGO DE CALI del Departamento de VALLE DEL CAUCA.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: PEDRO NEL SANDIVAL CH
C.C.: No. 16.649.346

Firma: 

Dirección: CARRERA 42A N°140-05

Ciudad: SANTIAGO DE CALI

Departamento: VALLE DEL CAUCA

Tel.: 3249523 / 316-2889968

Correo Electrónico: pedroavaluador@hotmail.com
pedroavaluador@tecnicoes.com



Fecha Calí, MARZO 27. 2014

Lugar Calí.

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Gabriel Reyes Otero, mayor de edad y vecino de la ciudad de Calí, identificado con el documento de identidad No. 14.954.490 expedido en la ciudad de Calí, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año abril 1993 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Calí y Valle del Cauca, desde la fecha marzo 1996 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Santiago de Calí, del Departamento de Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Gabriel Reyes Otero
C.C.: No. 14.954.490 Calí

Firma: [Firma manuscrita]

Dirección: Cra 35 #4-40. Apto 204. Edificio El Portal de San Fernando

Ciudad: Calí

Departamento: Valle del Cauca

Tel.: 5064630

Correo Electrónico: g.e.o.Avaluoscali @ guncel.com

Fecha Marzo 27/14
Lugar Cali

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo GLORIA LYDA BENGIO mayor de edad y vecino de la ciudad de Palmera identificado con el documento de identidad No. 31.19.702 expedido en la ciudad de Palmera, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

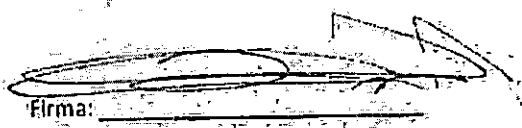
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año Junio 2002 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Palmera desde la fecha Julio 2009 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali del Departamento de Valle del Cauca.

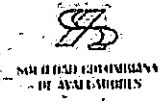
Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente;

Nombre: GLORIA LYDA BENGIO
C.C.: No. 31.151.702
Dirección: Calle 14F #3-50 Apt 204 A
Ciudad: Cali
Departamento: Valle
Tel.: 316 5203150
Correo Electrónico: _____

Firma: 



2159

Fecha. 27 de marzo de 2.014

Lugar. Santiago de Cali

Señores:
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Carlos Humberto Pérez Sánchez, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con el documento de identidad No94.486.271 expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1.999 e informo que soy miembro de la Lonja de Propiedad Raiz de Cali y Valle del Cauca, desde la fecha Abril 1 de 2.014 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali, del Departamento del Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales):

Atentamente,

Nombre: Carlos Humberto Pérez Sánchez
C.C.: No. 94.486.271

Firma: 

Dirección: Carrera 80B N° 45-52 – Barrio el Caney

Ciudad: Cali.

Departamento: Valle del Cauca

Tel.: 3155575121 y (2)3739413

Correo Electrónico: carhpe17@hotmail.com

Fecha 14/10/2014

Lugar Toluca

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Oscar Alberto Perez, mayor de edad y vecino de la ciudad de Toluca, identificado con el documento de Identidad No. 16-360-751 expedido en la ciudad de Toluca, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 23 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 2000 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Realidad Bando Toluca desde la fecha 01 SEP - 2004 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Toluca y Nariño del Departamento de Valle del Cauca.

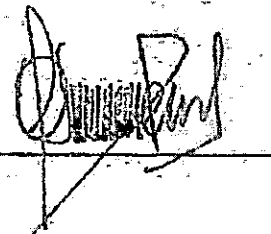
Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Oscar Alberto Perez Perez
C.C.: No. 16-360-751

Firma:



Dirección: C-32 N. 279-33

Ciudad: Toluca

Departamento: Valle

Tel.: 315 504 1937

Correo Electrónico: oscar@perez.com

Fecha: MARZO - 27 - 2014
Lugar: Cali

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo Leon Leonardo Naviz, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con el documento de identidad No. 6057559 expedido en la ciudad de Cali, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año MAYO 6 de 1988 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Propiedad Raíz de Cali desde la fecha 1988 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali del Departamento de Valle.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: Leon Leonardo Naviz R.
C.C.: No. 6057559 Cali

Firma: [Firma manuscrita]

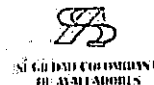
Dirección: Calle 63N #35-4-35

Ciudad: Cali

Departamento: Valle

Tel.: 6593098 - 315.5643723

Correo Electrónico: lnaviz@hotmail.com



Fecha 27/03/14

Lugar CALI

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo GABRIEL E. MUÑOZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI identificado con el documento de identidad No. 19.134.351 expedido en la ciudad de BOGOTÁ, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.) a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1990 APROX. e informo que soy miembro de la Loja denominada L.P. PAZ DE CALI Y VALLE desde la fecha ABRIL - 1998 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de CALI del Departamento de VALLE.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: GABRIEL E. MUÑOZ A.
C.C.: No. 19.134.351

Firma: [Firma manuscrita]

Dirección: AV 3 #84-24 of 329

Ciudad: CALI

Departamento: VALLE

Tel. (2) 8835543 - 311-373-3333

Correo Electrónico: gem-ingenieria@guacil.com



208

Fecha, Marzo 28 del 2014

Lugar, Santiago de Cali

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, JAMES MILLAN VINASCO, mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI (Valle del Cauca), identificado con el documento de identidad No. 16.726.472 expedido en la ciudad de Cali (V), manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

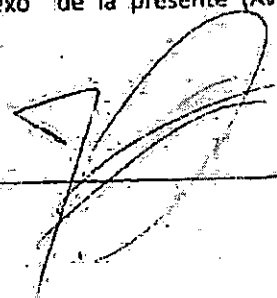
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 2005 e informo que soy miembro de la Lonja denominada SOCIEDAD COLOMBIANA DE AVALUADORES, desde la fecha Noviembre del 2005 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Santiago de Cali, del Departamento del Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

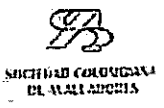
Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: James Erwin Millán Vinasco
C.C.: No. 16.726.472 de Cali
Dirección: Carrera 8 B N No. 72 B -26 Barrio Guaduales
Ciudad: Cali

Firma: 

Departamento: Valle del Cauca
Tel.: 4405827 - 3155245637
Correc Electrónico: jamesmillanvinasco@hotmail.com



2020

209

Cali, Marzo 27 de 2014 .

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo, GUIDO DIEGO JACOME SANTANDER mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI, identificado con el documento de identidad No. 14.933.314 expedido en la ciudad de CALI, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

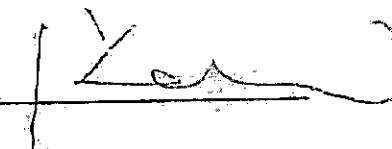
Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1976 e informo que soy miembro de la Lonja denominada LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE CALI Y VALLE DEL CAUCA, desde la fecha 1 DE MAYO DE 1998 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de CALI, del Departamento del VALLE DEL CAUCA.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación:

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: GUIDO DIEGO JACOME SANTANDER
C.C.: No. 14.933.314

Firma: 

Dirección: CALLE 9-A NORTE # 4N-23 AP 103-B

Ciudad: CALI

Departamento: VALLE DEL CAUCA

Tel.: 6603485

Correo Electrónico: guidojcomes@hotmail.com

ANEXO

2091

Fecha Marzo 27/14
Lugar Cali

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo MARCIA FLORENTINA JARAMILLO mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI identificado con el documento de identidad No. 29499582 expedido en la ciudad de Florida manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.), a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año 1991 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Lonja de Propiedad Rural desde la fecha abril 1996 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Cali del Departamento de Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: MARCIA FLORENTINA JARAMILLO Firma: [Firma manuscrita]
C.C.: No. 29499582

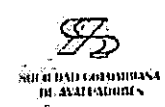
Dirección: Calles 2020 No 27 A - 205 - Apto. 202

Ciudad: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Tel.: 320-6324222

Correo Electrónico: jaramilloavales@gmail.com



Fecha MARZO 21/14

Lugar CALI (C)

Señores
AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES
A.N.A.
Ciudad

Re: Declaración de Interés en inscribirse como Valuador ante la A.N.A.

Apreciados Señores:

Yo William Alfonso Leal F., mayor de edad y vecino de la ciudad de Palmira, identificado con el documento de identidad No. 16.244.619 expedido en la ciudad de Palmira, manifiesto expresamente que de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el numeral 2º del artículo 28 del Decreto 556 de 2014, que me encuentro interesado en inscribirme como Avaluador en el Registro Abierto de Avaluadores (R.A.A.); a través de el Autorregulador Nacional de Avaluadores A.N.A., una vez dicha entidad se encuentre reconocida y autorizada para operar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesto que ejerzo la actividad de valuación desde el año Mayo 1991 e informo que soy miembro de la Lonja denominada Propiedad de la Costa y Valle desde la fecha Sept. 2001 y que mi centro de operaciones corresponde al Municipio de Palmira del Departamento de Valle del Cauca.

Igualmente, declaro que no he suscrito otra manifestación de interés de inscribirme con otra entidad de autorregulación de la actividad de valuación.

Finalmente, expreso que he leído, firmado y entendido el anexo de la presente (Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales).

Atentamente,

Nombre: William Alfonso Leal F.

C.C.: No. 16.244.619

Dirección: 27 y 29-14

Ciudad: Palmira

Departamento: Valle del Cauca

Tel.: (2) 2992239

Correo Electrónico: ing walf (@hotmail).com

Firma: [Handwritten Signature]



206
2014

ACTA No. 04
ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE MIEMBROS
CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES A.N.A
NIT: 900796614-2

A los veinticinco (25) días del mes de enero de 2016, siendo las 02:00 p.m., en las instalaciones de la sede social, ubicada en la en la calle 121 # 7º- 72 de la ciudad de Bogotá, se llevó a cabo la Asamblea Extraordinaria de Miembros de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES A.N.A. previa convocatoria efectuada por el Director Ejecutivo de la Corporación, doctora Alejandra Virginia Suárez Peláez, mediante comunicación escrita de fecha dieciocho (18) de diciembre de 2015, enviada vía email a cada uno de los miembros de la Corporación a la dirección electrónica registrada para tal fin; en dicha comunicación se indicó el día, hora y lugar de la reunión y orden del día, de conformidad con lo establecido en los Estatutos de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES A.N.A.

A la reunión asistió la doctora Alejandra Suárez Pelayo en su calidad de Representante legal de la entidad y quien realizó las labores de Secretaría.

Tomó la palabra la doctora María Clara Luque Ospina, en su condición de Presidente del Consejo Directivo Nacional y Presidente de la Asamblea General Extraordinaria de Miembros, y procedió con la lectura del Orden del día que fue puesto a consideración de los asistentes, así:

ORDEN DEL DÍA
ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE MIEMBROS
CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES

1. Lectura del Orden del Día.
2. Verificación del quórum.
3. Instalación de la Asamblea, por parte Presidente del Consejo Directivo Nacional.
4. Aprobación de la Reforma de Estatutos.
5. Lectura y aprobación del acta.

DESARROLLO

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Tomó la palabra la doctora María Clara Luque Ospina y dio lectura al orden del día de la Asamblea General de Miembros de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES, tal y como fue enviado con la convocatoria, el cual fue aprobado unánimemente, por la totalidad de los miembros activos presentes, esto es por el ciento por ciento (100%) de la totalidad de los miembros de la misma.

2. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

De conformidad con lo establecido en el Artículo 19 de los Estatutos de la Corporación, se realizó la verificación del quórum tomando en consideración, que la norma mencionada establece:

"... la Asamblea se podrá reunir en forma extraordinaria, previa convocatoria del Consejo Directivo Nacional, del Director Ejecutivo, del revisor fiscal o de un número plural de miembros del Autoregulador, que represente por lo menos el 25% de los miembros del Autoregulador."

La Secretaría de la Asamblea verificó que a la hora convocada para la realización de la Asamblea (11:00 a.m.), se encontraban presentes el ciento por ciento (100%) de los miembros y constituyen quórum suficiente para deliberar y decidir válidamente.

El listado de los miembros activos asistentes a la Asamblea, se relaciona a continuación:

ASISTENTES

No.	ENTIDAD	REPRESENTADA POR
1.	REGISTRO NACIONAL DE VALUADORES R.N.A.	LUIS ALBERTO ALFONSO RCMERO - REPRESENTANTE LEGAL
2.	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE LONJAS DE PROPIEDAD RAÍZ - FEDELONJAS	MARIA CLARA LUQUE GARCIA - PRESIDENTE EJECUTIVO Y REPRESENTANTE LEGAL
3.	SOCIEDAD COLOMBIANA DE AVALUADORES	FRANCISCO BRUNO CAVALLI - PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
TOTALES		
		CANTIDAD
		%
	MIEMBROS ACTIVOS	3
	MIEMBROS ACTIVOS ASISTENTES	3
		100%
		100%

3. INSTALACION DE LA ASAMBLEA:

Se le concede el uso de la palabra a la doctora María Clara Luque Ospina, quien procedió a instalar la asamblea

4. APROBACION DE LA REFORMA INTEGRAL DE ESTATUTOS.

El presidente de la reunión, manifestó que cumpliendo con el procedimiento consagrado en los estatutos para proceder a reformar los estatutos, pone en consideración de la Asamblea General la reforma integral de estatutos, así:

ESTATUTOS DE LA CORPORACION AUTORREGULADORA NACIONAL DE AVALUADORES

CAPITULO I

NOMBRE, NATURALEZA JURIDICA, DOMICILIO, DURACION Y OBJETO



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 20910 ---
DE 2016

(25 ABR 2016)

Por la cual se concede una solicitud

Radicación 15-271928

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1673 de 2013, el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, y la resolución 64191 del 16 de septiembre de 2015, incorporada en el Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Ley 1673 de 2013 reglamentó la actividad del evaluador, creando en su artículo 5 el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), el cual estará a cargo y bajo la responsabilidad de las Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA), y disponiendo en sus artículos 26 y 27 la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para reconocer como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) a las personas jurídicas sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos allí dispuestos.

SEGUNDO. Que a su turno el Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, en su Capítulo 17 reglamentó la Ley 1673 de 2013, estipulando en su artículo 2.2.2.17.3.1 que una Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) podrá optar por llevar las funciones básicas de la autorregulación, o podrá en adición a ellas, solicitar el reconocimiento de la función de Registro Abierto de Avaluadores (RAA), con las obligaciones y cargas que ello implica.

Que igualmente esta disposición, en concordancia con los artículos 26 y 27 de la Ley 1673 de 2013, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio solo reconocerá a las Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) que opten por no llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), una vez se encuentre reconocida y autorizada para operar la ERA que haya decidido llevar dicho registro.

TERCERO. Que los artículos 26 y 27 de la Ley 1673 de 2013, reglamentados por el artículo 2.2.2.17.5.2 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, establecen los requisitos que deben cumplir las entidades que soliciten ser reconocidas como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA).

Que la resolución 64191 del 16 de septiembre de 2015, incorporada en el Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, instruyó sobre la manera de dar cumplimiento a la Ley del Avaluador y sus Decretos reglamentarios, señalando los requisitos que deben observar quienes soliciten el reconocimiento como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) que opten o no por llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), así como para autorizar su operación, incluyendo otras particularidades de la actividad.

Por la cual se concede una solicitud

CUARTO. Que mediante comunicación del 13 de noviembre de 2015 la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. identificada con NIT 900.796.614-2 presentó solicitud para obtener reconocimiento como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) manifestando su interés y comprometió irrevocable de llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

QUINTO. Que evaluada y analizada la documentación aportada en la solicitud del 13 de noviembre de 2015, mediante comunicación del 20 de enero de 2016 la Superintendencia formuló requerimiento a la solicitante CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. para que complementara, aclarara y/o corrigiera la solicitud presentada, el cual debía ser atendido dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su comunicación.

SÉPTIMO. Que mediante comunicación del 18 de febrero de 2016, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. presentó respuesta en término al requerimiento formulado por la Superintendencia, previa prórroga solicitada y concedida para tal fin.

OCTAVO. Que evaluada y analizada la información y documentación presentada por la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. mediante las comunicaciones de 13 de noviembre de 2015 y 18 de febrero de 2016, se observa que la solicitante acogió cada uno de los requerimientos realizados por la Dirección, dando cumplimiento a las exigencias legales estipuladas en la normatividad aplicable.

En mérito de expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Conceder la solicitud de reconocimiento a la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. identificada con NIT 900.796.614-2 como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) para llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la resolución.

PARÁGRAFO PRIMERO: La pérdida de cualquiera de las condiciones que dio origen al reconocimiento de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) para llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), dará lugar a revocar su reconocimiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de alguna de las obligaciones relacionadas con los plazos y actividades para la creación e implementación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA), por parte de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. dará lugar a revocar el reconocimiento como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) para llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

ARTÍCULO SEGUNDO: Presentar ante este Despacho dentro del mes siguiente a su reconocimiento, el plan de trabajo que llevará a cabo la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A. para la creación e implementación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA), el cual deberá incluir como mínimo un cronograma de implementación discriminando las diferentes etapas y actividades de su creación y puesta en funcionamiento, que en ningún caso podrá exceder el término de seis (6) meses.

Por la cual se concede una solicitud

ARTÍCULO TERCERO: Presentar ante este Despacho durante el tiempo de creación e implementación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA) por parte de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A., un informe mensual con la ejecución y los avances del plan de trabajo, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Fecha de generación del informe
2. Fecha inicial y final del período a reportar
3. Nombre, cargo y correo electrónico de la persona que realiza el reporte
4. Ejecución del cronograma de actividades en el que se indica: nombre de la actividad, descripción, fecha inicial, fecha final, porcentaje de avance, resultado de la actividad.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A., entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO QUINTO: Comunicar el contenido de la presente resolución al **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dirección de Regulación**. Para el efecto, envíese la comunicación correspondiente enviándole copia de la misma.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

25 ABR 2016

La Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal,



ANA MARÍA PRIETO RANGEL

Notificación

Investigado: CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A.
Identificación: 900.796.614-2
Representante Legal: JUAN PABLO AMOROCHO GUTIÉRREZ
Identificación: 79.555.672
Apoderado especial: RAMÓN EDUARDO MADRIÑAN RIVERA
Identificación: 80.425.559
Correo electrónico: rmadrinan@exalegal.com

Comunicación

Entidad: MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
Director de Regulación: Santiago Ángel Jaramillo
Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C.



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 88634 DE 2016,

(22 DIC 2016)

Por la cual se concede una autorización para operar

Radicación 15-271928

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1673 de 2013, el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, la resolución 64191 del 16 de septiembre de 2015, y la resolución 23705 del 13 de mayo de 2015, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que mediante resolución No. 20910 del 25 de abril de 2016 esta Superintendencia concedió la solicitud de reconocimiento a la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA, identificada con NIT 900.796.614-2 como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) para llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

SEGUNDO. Que dentro del mes siguiente a la ejecutoria de la resolución 20910 del 25 de abril de 2016, y tal como lo exige el numeral 1.2 del Capítulo Primero de la resolución 64191 de 2015, en comunicación del 10 de junio de 2016, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA presentó el plan de trabajo a desarrollar para la creación e implementación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA), con una duración de 6 meses.

TERCERO. Que los días 9 de agosto, 11 de octubre, 27 de octubre y 11 de noviembre de 2016, la Superintendencia efectuó seguimiento al desarrollo del plan de trabajo presentado por la Corporación, mediante la realización de reuniones en compañía de la Oficina de Tecnología e Informática – OTI de la SIC.

A su turno, en comunicaciones del 8 de julio, 12 de agosto, 9 de septiembre, 11 de octubre, 11 de noviembre y 2 de diciembre de 2016, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA presentó informes mensuales de ejecución del plan de trabajo presentado ante la Superintendencia.

CUARTO. Que mediante comunicación del 16 de noviembre de 2016, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA solicitó autorización para operar, de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral 1.2 del Capítulo Primero de la resolución 64191 de 2015.

QUINTO. Que con el objeto de revisar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 2.2.2.17.5.3 del Decreto 1074 de 2015, y el numeral 1.2 del Capítulo Primero de la resolución 64191 de 2015 en relación con la operación de las Entidades Reconocidas de Autorregulación,

Por la cual se concede una autorización para operar

el día 9 de diciembre de 2016 la Superintendencia practicó visita en las instalaciones de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA, ubicadas en la Calle 99 No. 7A-51 Oficina 303 de Bogotá D.C.

Que todo el desarrollo de la visita quedó registrado en el Acta del 9 de diciembre de 2016, suscrita por la señora Alexandra Suárez Pelayo, representante legal de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA, y el Dr. Ramón Madriñán Rivera, apoderado de la Corporación.

SEXTO. Que en el marco de la mencionada visita, quedó pendiente de ser remitida a esta Superintendencia, documentación relacionada con la solicitud de autorización. Que mediante comunicación del 14 de diciembre de 2016, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA aportó documentación en 32 folios.

SÉPTIMO. Que este Despacho procede a evaluar y analizar la documentación y todo el material obrante en el diligenciamiento sobre la operación de la ERA, así:

De acuerdo con lo manifestado por la representante legal de la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA (en adelante CORPORACIÓN ANA) en el marco de la visita, esta Corporación realizará directamente la operación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA). Esta misma situación fue expuesta en la solicitud de autorización para operar presentada ante la SIC el 16 de noviembre de 2016. Téngase en cuenta que al existir una (1) sola ERA reconocida, y no tenerse aún registro de más de dos mil (2.000) avaluadores inscritos, no es obligatoria la creación o contratación de un tercero que opere la base de datos del RAA, por lo que se considera viable y procedente la operación directa del RAA por parte de la CORPORACIÓN ANA.

Sobre los requisitos de la ERA

- Espacio físico y personal

En la solicitud de autorización para operar, la CORPORACIÓN ANA allegó registro fotográfico de las instalaciones de la entidad. Este registro fue validado por la Superintendencia en la visita practicada el 9 de diciembre de 2016, pues en la misma se efectuó revisión visual de las oficinas de la CORPORACIÓN ANA, y además se exhibió el contrato de arrendamiento de las instalaciones suscrito el 1 de agosto de 2016, y cuya copia reposa en el diligenciamiento. Igualmente, se advirtió que se cuenta con todos los servicios públicos básicos, así como con acceso a internet, y la existencia de puestos de trabajo para la atención a usuarios.

A su turno, en la misma visita se exhibieron los convenios celebrados con las lonjas y/o entidades de avaluadores que trabajan en otras ciudades, los cuales incluso ya obran en el expediente bajo el consecutivo 8, en relación con las instalaciones para la atención de usuarios a nivel nacional.

En cuanto al personal, se anexó copia del listado de personas que conforman los órganos de la Corporación, a saber:

- Consejo Directivo Nacional
- Junta Directiva
- Dirección Ejecutiva: Director Administrativo, Director de Admisiones, y Director Jurídico.
- Comité Consultivo
- Comité Permanente Normativo
- Comité Permanente de Admisiones e Inscripciones
- Comité Permanente de Buen Gobierno y Nominaciones

Por la cual se concede una autorización para operar

Sea de señalar que de estos comités se exhibieron los reglamentos internos de funcionamiento en el marco de la visita.

En relación con la conformación del Tribunal Disciplinario, el Despacho encuentra que de acuerdo el reglamento interno presentado por la CORPORACIÓN ANA, y conforme al cual fue reconocida como ERA, la elección de los miembros de dicho tribunal está supeditada a la conformación integral del Consejo Directivo Nacional. En consecuencia, la constitución del Tribunal Disciplinario será sometida a revisión de la SIC, una vez la ERA entre en operación, de resultar procedente la misma.

En el mismo sentido, respecto de los Comités Regionales de Vigilancia, de acuerdo con lo estipulado en el reglamento interno, se advierte que la constitución de estos, también será objeto de revisión una vez entre a operar la ERA, en caso de ser autorizada.

Continuando con la verificación de la existencia de personal, en la visita se exhibieron los correos electrónicos mediante los cuales se demostró la capacitación que se ha efectuado al personal regional que funcionará a nivel nacional, como consecuencia de los convenios marco suscritos con diferentes lonjas del país.

Igualmente, se exhibió el manual de pre – inscripción utilizado para capacitar al personal de la ERA en lo que se refiere al procedimiento para que los evaluadores puedan solicitar la inscripción al RAA.

- Niveles del Servicio (Anexo 5 resolución 64191 de 2015): respecto de los usuarios de los servicios de la ERA

En cuanto a los servicios y disponibilidad se encontró:

- En la visita se observó la existencia de oficinas adecuadas para la prestación de los servicios de la ERA en horario de 8am a 5pm en jornada continua. Este horario de atención se encuentra publicado en las instalaciones y en la página web de la CORPORACIÓN ANA.
- En la visita se encontró que la ERA cuenta con una línea de atención gratuita nacional 01 8000 42 36 40 y una línea fija local 7 45 42 65. Al respecto, la visita fue acompañada por el Ingeniero Germán Téllez, representante de la empresa TRANS SAFE EXPRESS INTERNATIONAL S.A., con la cual la CORPORACIÓN ANA suscribió contrato el 20 de septiembre de 2016 para la obtención de la línea, quien manifestó que las referidas líneas fueron sometidas a pruebas satisfactorias. El contrato celebrado para este requisito fue anexado en la visita.

Sea de señalar que durante la visita se efectuó una prueba de funcionamiento de las dos (2) líneas, las cuales fueron satisfactorias.

Respecto de las responsabilidades de la ERA, las ventanas de mantenimiento y las métricas, se encontró que dichos requisitos solamente pueden ser evaluados una vez la ERA entre en operación, de ser autorizada para ello, pues constituyen circunstancias de los niveles del servicio que presta la ERA estando en operación.

- Niveles del Servicio (Anexo 5 resolución 64191 de 2015): respecto del Registro Abierto de Avaluadores

En lo que se refiere a los servicios y disponibilidad, se advierte que:

Por la cual se concede una autorización para operar

- En la visita se manifestó que los dominios de la CORPORACIÓN ANA www.ana.org.co, y del RAA www.raa.org.co fueron contratados por un término de 3 años con renovación automática. Igualmente, se observó que la ERA tiene usuario y contraseña de acceso al RAA para la ejecución de todas las actividades de ingreso, actualización y consulta.
- La línea 01 8000 y la línea fija nacional señaladas para los servicios de la ERA, también se encuentran habilitadas para los servicios del RAA, a través de un menú en donde el usuario puede direccionarse según sus requerimientos, esto es, como usuario de la ERA o como usuario del RAA.

En cuanto a los reportes de información señalados en el Anexo 5 de la resolución 64191 de 2015, se advierte que los mismos solamente pueden ser evaluados una vez la ERA entre en operación, si es autorizada para ello, pues se trata de niveles del servicio medibles y verificables cuando la entidad ya se encuentre prestando servicios.

Sobre los requisitos del RAA (Anexo 6 de la resolución 64191 de 2015)

- Requerimientos funcionales

Para el desarrollo del Sistema de Registro Abierto de Avaluadores, la CORPORACIÓN ANA contrató los servicios de la empresa SEED EM S.A.S. el 1 de julio de 2016, cuyo representante acompañó la visita practicada el 9 de diciembre de 2016, y cuyo contrato fue aportado en la misma visita.

La revisión del cumplimiento de los requerimientos funcionales fue efectuada por la Superintendencia desde el mes de junio de 2016, con las reuniones de seguimiento al plan de trabajo presentado por la CORPORACIÓN ANA, en lo que se refiere a la implementación del Registro Abierto de Avaluadores (RAA). Sea de señalar que durante la ejecución de dicho plan de trabajo se realizaron 4 reuniones de seguimiento en compañía de la Oficina de Tecnología e Informática – OTI de la Superintendencia (desde agosto a noviembre de 2016), en las cuales se presentaron observaciones y comentarios sobre el funcionamiento del RAA.

Así, los días 6 y 7 de diciembre de 2016 se revisó la URL en ambiente de pruebas, allegada por la CORPORACIÓN ANA el 5 de diciembre de 2016, encontrando una serie de situaciones a ajustar, las cuales fueron socializadas y entregadas a la misma Corporación como Anexo 1 del Acta de Visita del 9 de diciembre de 2016.

Como consecuencia de lo anterior, la Corporación volvió a enviar la URL en ambiente de pruebas con los últimos ajustes el 15 de diciembre de 2016, la cual fue sometida a una última revisión de parte de la Superintendencia, encontrando que el Sistema RAA se encuentra ajustado a los requerimientos funcionales exigidos en el Anexo 6 de la resolución 64191 de 2015.

- Requerimientos no funcionales

En lo que se refiere a los requerimientos RNF-01, RNF-04, RNF-07, RNF-09, RNF-10, RNF-11, RNF-12, RNF-15, y RNF-20, en la visita practicada el 9 de diciembre de 2016 se otorgó un término de 3 días hábiles para aportar la documentación soporte de tales requisitos.

En comunicación del 14 de diciembre de 2016, la CORPORACIÓN ANA allegó documentación, la cual, una vez analizada por la Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia, permitió establecer que la referida Corporación adecuó el sistema RAA a los requerimientos no funcionales señalados en precedencia, pues se puso de presente los servicios adquiridos

Por la cual se concede una autorización para operar con el *hosting platform*, así como los módulos y controles implementados sobre el particular.

Ahora bien, sobre los demás requerimientos, se advierte:

- RNF-02 (seguridad - autenticación): en la visita practicada se observó que todos los usuarios del RAA tienen opción de creación de contraseña como medio de autenticación.
- RNF-03 (seguridad - autorización de usuarios): en la revisión final de la URL en ambiente de pruebas allegada el 15 de diciembre de 2016, se pudo establecer que la asignación de roles a los usuarios de la ERA desde el RAA, se ajusta a las exigencias de la administración de perfiles.
- RNF-05 (seguridad - secuencia entre páginas): en la visita se pudo observar el cumplimiento de este requisito en virtud de la secuencia lógica entre páginas.
- RNF-06 (seguridad - eliminación de cookies): en la visita fue informado que el sistema RAA no genera cookies, por lo que este requerimiento no resulta procedente.
- RNF-08 (seguridad - múltiples sesiones): se trata de un requerimiento que solamente puede ser evaluado una vez entre en operación la ERA, de ser autorizada, pues se requiere que varios usuarios inicien sesión.
- RNF-16 (confiabilidad - manejo de excepciones): en la revisión final de la URL en ambiente de pruebas allegada el 15 de diciembre de 2016, se observó que las ventanas de excepciones en el sistema RAA fueron ajustadas a idioma español, tal como se solicitó en la visita del 9 de diciembre de 2016.
- RNF-17 (portabilidad - navegador): en la visita del 9 de diciembre de 2016 se observó que es posible ingresar al sistema RAA desde los 3 navegadores: Internet Explorer, Mozilla FireFox y Chrome.
- RNF-18 (escalabilidad - accesos concurrentes): se trata de un requerimiento a evaluar una vez la ERA entre en operación, de ser autorizada, en cuanto a la concurrencia de usuarios que accedan al sistema.
- RNF-19 (usabilidad - facilidad de uso): se trata de un requerimiento a evaluar una vez la ERA entre en operación, de ser autorizada, respecto de la usabilidad de Gobierno en Línea.

Tarifas y cobros

En la visita se observó que el régimen de tarifas de la CORPORACIÓN ANA se encuentra publicado en la página web de la entidad www.ana.org.co. Igualmente, fue anexada la política general sobre tarifas y derechos de autorregulación.

De acuerdo con el análisis expuesto en precedencia, el Despacho encuentra que la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES - ANA cumplió los requisitos para que la operación de la ERA reconocida sea autorizada, contenidos en el artículo artículo 2.2.2.17.5.3 del Decreto 1074 de 2015, y el numeral 1.2 del Capítulo Primero de la resolución 64191 de 2015, razón por la cual procede su autorización para entrar en operación.

Sea importante señalar, que aquellos requisitos que solamente pueden ser evaluados cuando la entidad esté operando, tales como la conformación del Tribunal Disciplinario y de los Comités Regionales de Vigilancia, las responsabilidades de la ERA, las ventanas de mantenimiento, las métricas y los reportes de información establecidos en los *niveles del servicio* del Anexo 5 de la resolución 64191 de 2015, así como los requerimientos no funcionales 8, 18 y 19 contenidos en el Anexo 6 de la resolución 64191 de 2015, entre otros, serán objeto de revisión de parte de esta Superintendencia con posterioridad a la entrada en operación.

Por la cual se concede una autorización para operar

En mérito de expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Conceder la autorización a la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA identificada con NIT 900.796.614-2, para operar como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) con la función de llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

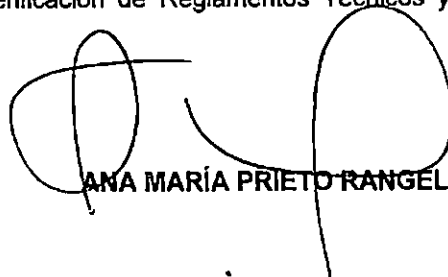
Parágrafo: Una vez entre en operación, la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA, podrá inscribir avaluadores en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), previa verificación del cumplimiento de los requisitos legales, y de acuerdo con la información que los mismos suministren conforme al formulario contenido en el Anexo 8 de la resolución 64191 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución la CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – ANA identificada con NIT 900.796.614-2, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, y el de apelación ante el Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 22 DIC 2016

La Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal,



ANA MARÍA PRIETO RANGEL

NOTIFICACIÓN

Nombre: CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES – A.N.A.
Identificación: 900.796.614-2
Representante Legal: JUAN PABLO AMOROCHO GUTIÉRREZ
Identificación: 79.555.672
Apoderado especial: RAMÓN EDUARDO MADRIÑAN RIVERA
Identificación: 80.425.559
Correo electrónico: rmadrinan@exalegal.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-271928-398-0
TRA: 415 ERA
ACT: 451 RESPTAREQUERIM
ORI: 20 OF. TECNOLOGIA

FECHA: 2017-04-28 15:44:32
EVE: 0 SINEVENTO
FOLIOS: 9
DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y
VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA
LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928-398-0
Trámite: 415
Evento: 0
Actuación: 451
Folios: 9

Respetado Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-381 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
ENTIDAD RECONOCIDA DE AUTOREGULACION - ERA		
SERVICIOS	1. Centro de atención presencial de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 pm.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
DISPONIBILIDAD	1. Centro de atención de la ERA - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE

Cra. 13 #27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

08 Mayo 2017

	2. Línea de atención gratuita nacional - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	1. Centro de atención de la ERA - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
	2. Línea de atención gratuita nacional - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
METRICAS	1. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios < 15 minutos.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores < 5 días hábiles	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de atención gratuita nacional – Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en la línea telefónica < 3 minutos	Anexo N° 5 (página 66 – 69) - CUMPLE
REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES – RAA		
SERVICIOS	1. Sistema RAA dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información. Deberá estar disponible 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	2. Consulta RAA dispuesto para la consulta por parte de las ERA. Deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de soporte a usuarios deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
DISPONIBILIDAD	1. Sistema RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	2. Consulta RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	3. Línea de soporte a usuarios - 5 días por 8 horas	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
METRICAS	1. Sistema RAA: 1.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles. 1.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles. 1.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 08000 910165



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

	<p>media < 32 horas hábiles.</p> <p>1.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>1.5 Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	
	<p>2. Consulta RAA:</p> <p>2.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles.</p> <p>2.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>2.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>2.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>3. Línea de soporte a usuarios:</p> <p>3.1 Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica < 5 minutos.</p> <p>3.2 Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónicamente (donde se le da al usuario una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta o escalamiento del caso a otra instancia) Superior al 85 %.</p> <p>3.3 Tiempo de atención primer nivel (tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel) No debe ser superior a 20 minutos.</p> <p>3.4 Porcentaje de llamadas de buzón de voz. No debe ser superior al 5% mensual.</p> <p>3.5 Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes. Deberá de ser superior al 80%.</p> <p>3.6 Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario). Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas.</p>	Anexo N° 5 (Paginas 66-69) Observación: Documento sin firma
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

		solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N° 5 (Páginas 66 – 69) - CUMPLE
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		
RF-01 Sistema Central RAA - Gestión de Usuarios.	<p>Los usuarios se pueden asociar a uno de los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador RAA: Este usuario tiene control total del sistema. • Administrador ERA: Este usuario tiene acceso a: Opciones asociadas propias para la(s) ERA. • Administración de usuarios ERA: Estos usuarios tendrán permisos solo a las opciones de la(s) ERA. – • Ente de control: Estos usuarios tienen acceso de consulta al sistema y a la generación de reportes. • Usuarios ERA: Estos usuarios tienen acceso a las opciones del sistema propias de la ERA. 	Anexo N° 4 (página 52) - Observación: No están disponibles todos los perfiles solicitados. Se requiere adjuntar la evidencia
RF – 02 Sistema central RAA. Parametrización del sistema.	Debe permitir cambiar los valores de los parámetros generales de la aplicación.	Anexo N° 7 (página 73) - CUMPLE
RF- 03 Sistema central RAA – Administración de ERA	<p>Debe permitir crear, editar, consultar, eliminar o inactivar una ERA. El registro de la ERA debe contar como mínimo con los siguientes datos: Nombre o razón social de la ERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Nombre de representante legal • Tipo y número identificación del representante legal • Dirección de la ERA • Teléfono de contacto • Acto administrativo mediante el cual se reconoció 	Anexo N° 4 (página 53) - Observación: No están disponibles todas las opciones (consultar) solicitadas, así mismo la fecha de registro al RAA no se observa.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	<p>como ERA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fechas del acto administrativo • Fecha de registro al RAA. 	
RF - 04 Sistema Central RAA - Registro de transacciones	Se debe llevar un registro de todas las transacciones realizadas en el RAA.	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
RF - 05 Sistema Central RAA	Se debe permitir crear, editar, eliminar, consultar o inactivar una categoría.	Anexo N° 4 (página 54) - Observación: No están disponibles todas las opciones solicitadas (consultar), así mismo se requiere que remitan la información completa y legible.
RF - 06 Sistema central RAA - Reportes RAA	Reportes propios del RAA para su gestión y para reportar a entes de control	Anexo N° 4 (página 54) Observación: Se nombran los diferentes reportes pero no hay evidencias. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 07 Sistema ERA - Gestión de usuarios	Cada ERA debe tener un usuario administrador, que le permita crear, editar, consultar, eliminar o inactivar usuarios de su ERA.	Anexo N° 4 (páginas 54 -56) Observación: La información no es legible fácilmente. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 08 Sistema ERA - Registro de evaluadores.	<p>Se debe almacenar de cada evaluador como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código único: Este código identificara al evaluador en el sistema para cualquier trámite, se debe tener la opción de elegir entre número de identificación o un código autogenerated y controlado por el sistema con una nomenclatura previamente definida. • Foto • Tipo y número de identificación • Nombres y apellidos • Fecha y lugar de nacimiento • Número de tarjeta profesional y fecha de expedición (opcional) • Dirección de domicilio • Teléfonos de contacto 	Anexo N° 4 (página 57) Observación: La información no es legible fácilmente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Fecha de registro • Categorías asociadas • Régimen de inscripción: académicos o practicantes • Soporte de experiencia: Documentación digitalizada aportado por el evaluador, detallada por tipo de documento y archivo en PDF o imagen. En caso de que el evaluador entregue los documentos físicamente debe permitirse la digitalización de los mismos. 	
RF-09 Sistema ERA – Comité de aprobación de solicitudes	<p>El módulo de comités debe permitir ingresar la información de cada reunión del comité de aprobación, relacionando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número del comité • Fecha • Solicitudes de evaluadores (suscripción o cancelación) estudiadas • Decisión para cada solicitud: La decisión para cada solicitud deberá ser registrada de manera individual. 	Anexo N° 4 (páginas 58) – Observación: No se puede verificar que la decisión para cada solicitud sea registrada de manera individual. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF- 10 Sistema ERA – Registro de respuestas a solicitudes	Formulario de respuesta a solicitudes de suscripción y cancelación realizadas por el evaluador.	Anexo N° 4 (páginas 58) - CUMPLE
RF – 11 Sistema ERA - Generación de certificados	<p>El modulo debe permitir generar por demanda los certificados pagados por los evaluadores y su posterior envío de dicho certificado por correo electrónico o postal. El certificado debe contar mínimo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ERA: Nombre, identificación, resolución • Datos del evaluador: Nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto, fecha de inscripción, categorías, antecedentes disciplinarios. • Pin de verificación: Un pin autogenerado que debe ser único y asociado con el certificado para las validaciones en línea. • Código de barras QR: Código autogenerado que permita verificar la validez de un certificado. 	Anexo N° 4 (páginas 59) Observación: No se puede validar el envío al e-mail.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165





	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de vencimiento. 	
RF - 12 Sistema ERA - Traslado de evaluadores	Un evaluador solo puede estar activo en una ERA, para realizar el trámite de traslado debe ser dado de baja en la ERA en la que se encuentra activo y dado de alta en otra, para este propósito se debe contar con un formulario de registro de cancelación del evaluador y posteriormente se debe expedirle un paz y salvo, y posteriormente envío del mismo por correo electrónico.	De acuerdo a lo informado en la página 10 radicado 15-271928 no se requiere realizar el traslado evaluadores de ERA.
RF - 13 - Sistema ERA Registro de sanciones disciplinarias.	<p>Una ERA puede registrar, editar o borrar sanciones disciplinarias al evaluador, el registro debe tener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaluador sancionado Fecha de registro Tipo de sanción Descripción de los hechos Fecha de finalización de la sanción Documentación de soporte <p>La sanción registrada debe quedar asociada al evaluador correspondiente, de manera que salga en la certificación o al consultarlo en el sistema.</p>	Anexo N° 4 (páginas 60,61) - Observación : No están disponibles todas las opciones solicitadas (editar, borrar)
RF-14 - Sistema ERA Visibilidad de la información	Una ERA solo puede ver la información de sus afiliados en el RAA.	Anexo N° 4 (página 61) - CUMPLE
RF - 15 - Sistema ERA - Reportes ERA	Reportes propios de la ERA para su gestión y para reportar a entes de control.	Anexo N° 4 (página 62) - Observación: se muestran los reportes disponibles mas no hay forma de verificarlos. Se requiere adjuntar la evidencia
RF - 16 - Portal entidades de control. Sitio para entidades de control.	Debe existir la funcionalidad que permita, mediante usuario y contraseña, que las entidades de control ingresen al RAA para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control.	Anexo N° 4 (página 62) - Observación: Con la documentación adjuntada no se puede verificar lo requerido. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 17 -Portal entidades de Control - Reportes entidades de control.	Generación de reportes de entidades de control como la SIC u otras que la ley disponga, estos informes serán retroactivos de control por lo tanto la información deberá permanecer en el tiempo.	Anexo N° 4 (página 63) - Observación: No hay evidencia de los diferentes tipos de reportes.

Cra. 13 - 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES		
DESEMPEÑO		
RNF-01	Tiempo de respuesta en la navegación de la aplicación.	Anexo N° 8 (páginas 76 y 77) - CUMPLE
SEGURIDAD		
RNF - 02	Autenticación	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Observación: La opción de recuperar contraseña si está disponible
RNF - 03	Autorización de usuarios	Anexo N° 10 (páginas 94 y 95) - CUMPLE
RNF - 04	Tiempo de inactividad de usuarios	Anexo N° 12 (página 100) - CUMPLE Observación: existe la función pero el tiempo es diferente al establecido.
RNF - 05	Secuencia entre paginas	Anexo N° 9 (página 79) - CUMPLE Observación: falta el soporte del código de la aplicación. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 06	Eliminación de cookies	Anexo N° 9 (página 80) - CUMPLE
RNF - 07	Cifrado de contraseña Usuario	Anexo N° 9 (página 81) - CUMPLE
RNF - 08	Múltiples sesiones	Anexo N° 11 (página 97) - CUMPLE Observación: No está el código de la función que soporta el límite de sesión. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 09	Mantener sesión	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
AUDITABILIDAD		
RNF - 10	Registro auditoria	Anexo N° 9 (Página 90) - CUMPLE
RNF - 11	Consulta Información auditoría	Anexo N° 9 (Página 91) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD		

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



RNF - 12	Alta disponibilidad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
CONTABILIDAD		
RNF - 15	Datos dispuestos a perder	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 16	Manejo de excepciones	Anexo N° 9 (Página 92) - CUMPLE Observación: la excepción al confirmar un evaluador debe tener un efecto visual de impacto al usuario.
PORTABILIDAD		
RNF - 17	Navegador	Se debe adjuntar las evidencias de la visita para poder verificar lo solicitado.
ESCALABILIDAD		
RNF - 18	Accesos concurrentes	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
USABILIDAD		
RNF - 19	Facilidad de uso	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
FLEXIBILIDAD		
RNF - 20	Configuración de recursos	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de muchos de los compromisos establecidos en las Resoluciones 64191 de 2015 y 80935 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar, ya que se encuentra que los documento no presentan firmas o son poco legibles o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacerse seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



**MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**

Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas para los futuros informes.

Atentamente,


OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Pérez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-271928-400-0 TRA: 415 ERA ACT: 451 RESPTAREQUERIM ORI: 20 OF. TECNOLOGIA	FECHA: 2017-04-28 15:49:57 EVE: 0 SINEVENTO FOLIOS: 2 DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928-400-0
 Trámite: 415
 Evento: 0
 Actuación: 451
 Folios: 2

Respetada Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-394 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 28 -- 30) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 28 - 30) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO

08 MAYO 2017 -J

		solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N°1 (Página 10 - 14) - CUMPLE

Atentamente,


OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Perez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-271928- -400-0
TRA: 415 ERA
ACT: 451 RESPTAREQUERIM
ORI: 20 OF. TECNOLOGIA

FECHA: 2017-04-28 15:49:57
EVE: 0 SINEVENTO
FOLIOS: 2
DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928- -400-0
Trámite: 415
Evento: 0
Actuación: 451
Folios: 2

Respetada Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-394 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 28 – 30) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 28 – 30) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO**

08 MAYO 2017 -1

		solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N°1 (Página 10 - 14) - CUMPLE

Atentamente,



OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Perez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-271928- -398-0
TRA: 415 ERA
ACT: 451 RESPTAREQUERIM
ORF: 20 OF. TECNOLOGIA

FECHA: 2017-04-28 15:44:32
EVE: 0 SINEVENTO
FOLIOS: 9
DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y
VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA
LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928- -398-0
Trámite: 415
Evento: 0
Actuación: 451
Folios: 9

Respetado Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-381 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
ENTIDAD RECONOCIDA DE AUTOREGULACION - ERA		
SERVICIOS	1. Centro de atención presencial de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 pm.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
DISPONIBILIDAD	1. Centro de atención de la ERA - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



	2. Línea de atención gratuita nacional - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	1. Centro de atención de la ERA - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
	2. Línea de atención gratuita nacional - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
METRICAS	1. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios < 15 minutos.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores < 5 días hábiles	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de atención gratuita nacional – Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en la línea telefónica < 3 minutos	Anexo N° 5 (página 66 – 69) - CUMPLE
REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES – RAA		
SERVICIOS	1. Sistema RAA dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información. Deberá estar disponible 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	2. Consulta RAA dispuesto para la consulta por parte de las ERA. Deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de soporte a usuarios deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
DISPONIBILIDAD	1. Sistema RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	2. Consulta RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	3. Línea de soporte a usuarios - 5 días por 8 horas	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
METRICAS	1. Sistema RAA: 1.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles. 1.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles. 1.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 038000 910165



	<p>media < 32 horas hábiles.</p> <p>1.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>1.5 Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	
	<p>2. Consulta RAA:</p> <p>2.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles.</p> <p>2.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>2.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>2.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>3. Línea de soporte a usuarios:</p> <p>3.1 Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica < 5 minutos.</p> <p>3.2 Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónicamente (donde se le da al usuario una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta o escalamiento del caso a otra instancia) Superior al 85 %.</p> <p>3.3 Tiempo de atención primer nivel (tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel) No debe ser superior a 20 minutos.</p> <p>3.4 Porcentaje de llamadas de buzón de voz. No debe ser superior al 5% mensual.</p> <p>3.5 Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes. Deberá de ser superior al 80%.</p> <p>3.6 Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario). Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas.</p>	Anexo N°5 (Paginas 66-69) Observación: Documento sin firma
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**

		solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N° 5 (Páginas 66 – 69) - CUMPLE
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		
RF-01 Sistema Central RAA - Gestión de Usuarios.	<p>Los usuarios se pueden asociar a uno de los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador RAA: Este usuario tiene control total del sistema. • Administrador ERA: Este usuario tiene acceso a: Opciones asociadas propias para la(s) ERA. • Administración de usuarios ERA: Estos usuarios tendrán permisos solo a las opciones de la(s) ERA. – • Ente de control: Estos usuarios tienen acceso de consulta al sistema y a la generación de reportes. • Usuarios ERA: Estos usuarios tienen acceso a las opciones del sistema propias de la ERA. 	Anexo N° 4 (página 52) - Observación: No están disponibles todos los perfiles solicitados. Se requiere adjuntar la evidencia
RF – 02 Sistema central RAA. Parametrización del sistema.	Debe permitir cambiar los valores de los parámetros generales de la aplicación.	Anexo N° 7 (página 73) - CUMPLE
RF- 03 Sistema central RAA – Administración de ERA	<p>Debe permitir crear, editar, consultar, eliminar o inactivar una ERA. El registro de la ERA debe contar como mínimo con los siguientes datos: Nombre o razón social de la ERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Nombre de representante legal • Tipo y número identificación del representante legal • Dirección de la ERA • Teléfono de contacto • Acto administrativo mediante el cual se reconoció 	Anexo N° 4 (página 53) - Observación: No están disponibles todas las opciones (consultar) solicitadas, así mismo la fecha de registro al RAA no se observa.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	<p>como ERA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fechas del acto administrativo • Fecha de registro al RAA. 	
RF – 04 Sistema Central RAA – Registro de transacciones	Se debe llevar un registro de todas las transacciones realizadas en el RAA.	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
RF – 05 Sistema Central RAA	Se debe permitir crear, editar, eliminar, consultar o inactivar una categoría.	Anexo N° 4 (página 54) - Observación: No están disponibles todas las opciones solicitadas (consultar), así mismo se requiere que remitan la información completa y legible.
RF – 06 Sistema central RAA – Reportes RAA	Reportes propios del RAA para su gestión y para reportar a entes de control	Anexo N° 4 (página 54) Observación: Se nombran los diferentes reportes pero no hay evidencias. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF – 07 Sistema ERA – Gestión de usuarios	Cada ERA debe tener un usuario administrador, que le permita crear, editar, consultar, eliminar o inactivar usuarios de su ERA.	Anexo N° 4 (páginas 54 -56) Observación: La información no es legible fácilmente. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF – 08 Sistema ERA – Registro de evaluadores.	<p>Se debe almacenar de cada evaluador como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código único: Este código identificara al evaluador en el sistema para cualquier trámite, se debe tener la opción de elegir entre número de identificación o un código autogenerated y controlado por el sistema con una nomenclatura previamente definida. • Foto • Tipo y número de identificación • Nombres y apellidos • Fecha y lugar de nacimiento • Número de tarjeta profesional y fecha de expedición (opcional) • Dirección de domicilio • Teléfonos de contacto 	Anexo N° 4 (página 57) Observación: La información no es legible fácilmente.



	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Fecha de registro • Categorías asociadas • Régimen de inscripción: académicos o practicantes • Soporte de experiencia: Documentación digitalizada aportado por el evaluador, detallada por tipo de documento y archivo en PDF o imagen. En caso de que el evaluador entregue los documentos físicamente debe permitirse la digitalización de los mismos. 	
RF-09 Sistema ERA – Comité de aprobación de solicitudes	<p>El módulo de comités debe permitir ingresar la información de cada reunión del comité de aprobación, relacionando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número del comité • Fecha • Solicitudes de evaluadores (suscripción o cancelación) estudiadas • Decisión para cada solicitud: La decisión para cada solicitud deberá ser registrada de manera individual. 	Anexo N° 4 (páginas 58) – Observación: No se puede verificar que la decisión para cada solicitud sea registrada de manera individual. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF- 10 Sistema ERA – Registro de respuestas a solicitudes	Formulario de respuesta a solicitudes de suscripción y cancelación realizadas por el evaluador.	Anexo N° 4 (páginas 58) - CUMPLE
RF – 11 Sistema ERA - Generación de certificados	<p>El módulo debe permitir generar por demanda los certificados pagados por los evaluadores y su posterior envío de dicho certificado por correo electrónico o postal. El certificado debe contar mínimo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ERA: Nombre, identificación, resolución • Datos del evaluador: Nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto, fecha de inscripción, categorías, antecedentes disciplinarios. • Pin de verificación: Un pin autogenerado que debe ser único y asociado con el certificado para las validaciones en línea. • Código de barras QR: Código autogenerado que permita verificar la validez de un certificado. 	Anexo N° 4 (páginas 59) Observación: No se puede validar el envío al e-mail.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



**MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de vencimiento. 	
RF - 12 Sistema ERA - Traslado de evaluadores	Un evaluador solo puede estar activo en una ERA, para realizar el trámite de traslado debe ser dado de baja en la ERA en la que se encuentra activo y dado de alta en otra, para este propósito se debe contar con un formulario de registro de cancelación del evaluador y posteriormente se debe expedirle un paz y salvo, y posteriormente envío del mismo por correo electrónico.	De acuerdo a lo informado en la página 10 radicado 15-271928 no se requiere realizar el traslado evaluadores de ERA.
RF - 13 - Sistema ERA Registro de sanciones disciplinarias.	<p>Una ERA puede registrar, editar o borrar sanciones disciplinarias al evaluador, el registro debe tener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaluador sancionado Fecha de registro Tipo de sanción Descripción de los hechos Fecha de finalización de la sanción Documentación de soporte <p>La sanción registrada debe quedar asociada al evaluador correspondiente, de manera que salga en la certificación o al consultarlo en el sistema.</p>	Anexo N° 4 (páginas 60,61) - Observación : No están disponibles todas las opciones solicitadas (editar, borrar)
RF-14 - Sistema ERA Visibilidad de la información	Una ERA solo puede ver la información de sus afiliados en el RAA.	Anexo N° 4 (página 61) - CUMPLE
RF - 15 - Sistema ERA - Reportes ERA	Reportes propios de la ERA para su gestión y para reportar a entes de control.	Anexo N° 4 (página 62) - Observación: se muestran los reportes disponibles mas no hay forma de verificarlos. Se requiere adjuntar la evidencia
RF - 16 - Portal entidades de control. Sitio para entidades de control.	Debe existir la funcionalidad que permita, mediante usuario y contraseña, que las entidades de control ingresen al RAA para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control.	Anexo N° 4 (página 62) - Observación: Con la documentación adjuntada no se puede verificar lo requerido. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 17 -Portal entidades de Control - Reportes entidades de control.	Generación de reportes de entidades de control como la SIC u otras que la ley disponga, estos informes serán retroactivos de control por lo tanto la información deberá permanecer en el tiempo.	Anexo N° 4 (página 63) - Observación: No hay evidencia de los diferentes tipos de reportes.

Cra. 13 = 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 609165

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES		
DESEMPEÑO		
RNF-01	Tiempo de respuesta en la navegación de la aplicación.	Anexo N° 8 (páginas 76 y 77) - CUMPLE
SEGURIDAD		
RNF - 02	Autenticación	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Observación: La opción de recuperar contraseña si está disponible
RNF - 03	Autorización de usuarios	Anexo N° 10 (páginas 94 y 95) - CUMPLE
RNF - 04	Tiempo de inactividad de usuarios	Anexo N° 12 (página 100) - CUMPLE Observación: existe la función pero el tiempo es diferente al establecido.
RNF - 05	Secuencia entre paginas	Anexo N° 9 (página 79) - CUMPLE Observación: falta el soporte del código de la aplicación. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 06	Eliminación de cookies	Anexo N° 9 (página 80) – CUMPLE
RNF - 07	Cifrado de contraseña Usuario	Anexo N° 9 (página 81) - CUMPLE
RNF - 08	Múltiples sesiones	Anexo N° 11 (página 97) - CUMPLE Observación: No está el código de la función que soporta el límite de sesión. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 09	Mantener sesión	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
AUDITABILIDAD		
RNF - 10	Registro auditoria	Anexo N° 9 (Página 90) - CUMPLE
RNF - 11	Consulta Información auditoria	Anexo N° 9 (Página 91) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD		

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud; la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

RNF - 12	Alta disponibilidad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
CONFIABILIDAD		
RNF - 15	Datos dispuestos a perder	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 16	Manejo de excepciones	Anexo N° 9 (Página 92) - CUMPLE Observación: la excepción al confirmar un evaluador debe tener un efecto visual de impacto al usuario.
PORTABILIDAD		
RNF - 17	Navegador	Se debe adjuntar las evidencias de la visita para poder verificar lo solicitado.
ESCALABILIDAD		
RNF - 18	Accesos concurrentes	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
USABILIDAD		
RNF - 19	Facilidad de uso	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
FLEXIBILIDAD		
RNF - 20	Configuración de recursos	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de muchos de los compromisos establecidos en las Resoluciones 64191 de 2015 y 80935 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar, ya que se encuentra que los documento no presentan firmas o son poco legibles o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10- PBX: (571) 5870000- contactenos@sic.gov.co- Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacerse seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas para los futuros informes.

Atentamente,


OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Perez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-271928-407-0 FECHA: 2017-05-25 18:21:30
DEP: 6100 DIRECCION DE EVE: SIN EVENTO
INVESTIGACIONES PARA EL
TRA: 415 ERA FOLIOS: 6
ACT: 330 COMUNICACIÓN

Bogotá D.C.

6100

Doctora

ALEXANDRA VIRGINIA SUAREZ PELAYO

Representante Legal

CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES - ANA

autorreguladordeavaluadores@gmail.com

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 15-271928-407-0
 Trámite: 415
 Evento:
 Actuación: 330
 Folios: 6

Estimada Doctora:

En ejercicio de las funciones de control y vigilancia asignadas a esta Superintendencia mediante la Ley 1673 de 2013, y con fundamento en las facultades asignadas a esta Dependencia mediante resolución 23705 de 2015, me permito elevar el siguiente requerimiento de información y documentación en su condición de Entidad Reconocida de Autorregulación – ERA:

1. Analizada la respuesta presentada por la ERA el 16 de febrero de 2017 (15-271928-230) a la solicitud del 30 de enero de 2017, en relación con algunos requerimientos dispuestos en la resolución 64191 de 2015, que quedaron pendientes de verificación una vez la ERA entrara en operación, la Oficina de Tecnología e Informática de esta Superintendencia emitió el siguiente concepto:





Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
ENTIDAD RECONOCIDA DE AUTOREGULACION - ERA		
SERVICIOS	1. Centro de atención presencial de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 pm.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
DISPONIBILIDAD	1. Centro de atención de la ERA - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	1. Centro de atención de la ERA - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
	2. Línea de atención gratuita nacional - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
METRICAS	1. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios < 15 minutos.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores < 5 días hábiles	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de atención gratuita nacional – Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en la línea telefónica < 3 minutos	Anexo N° 5 (página 66 – 69) - CUMPLE
REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES – RAA		
SERVICIOS	1. Sistema RAA dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información. Deberá estar disponible 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	2. Consulta RAA dispuesto para la consulta por parte de las ERA. Deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de soporte a usuarios deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
DISPONIBILIDAD	1. Sistema RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	2. Consulta RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	3. Línea de soporte a usuarios - 5 días por 8 horas	Anexo N° 5 (página 66 - 69) Observación: Documento sin firma
METRICAS	<p>1. Sistema RAA:</p> <p>1.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles.</p> <p>1.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>1.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>1.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>1.5 Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>2. Consulta RAA:</p> <p>2.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles.</p> <p>2.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>2.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>2.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>3. Línea de soporte a usuarios:</p> <p>3.1 Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica < 5 minutos.</p> <p>3.2 Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónicamente (donde se le da al usuario una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta o escalamiento del caso a otra instancia) Superior al 85 %.</p> <p>3.3 Tiempo de atención primer nivel (tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel) No debe ser superior a 20 minutos.</p> <p>3.4 Porcentaje de llamadas de buzón de voz. No debe ser superior al 5% mensual.</p> <p>3.5 Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes. Deberá de ser superior al 80%.</p> <p>3.6 Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario). Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas.</p>	Anexo N° 5 (Paginas 66-69) Observación: Documento sin firma

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



REPORTES DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO LINEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N° 5 (Paginas 66 – 69) - CUMPLE
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		
RF-01 Sistema Central RAA - Gestión de Usuarios.	Los usuarios se pueden asociar a uno de los siguientes perfiles: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador RAA: Este usuario tiene control total del sistema. • Administrador ERA: Este usuario tiene acceso a: Opciones asociadas propias para la(s) ERA. • Administración de usuarios ERA: Estos usuarios tendrán permisos solo a las opciones de la(s) ERA. – • Ente de control: Estos usuarios tienen acceso de consulta al sistema y a la generación de reportes. • Usuarios ERA: Estos usuarios tienen acceso a las opciones del sistema propias de la ERA. 	Anexo N° 4 (página 52) - Observación: No están disponibles todos los perfiles solicitados. Se requiere adjuntar la evidencia
RF - 02 Sistema central RAA. Parametrización del sistema.	Debe permitir cambiar los valores de los parámetros generales de la aplicación.	Anexo N° 7 (página 73) - CUMPLE
RF- 03 Sistema central RAA – Administración de ERA	Debe permitir crear, editar, consultar, eliminar o inactivar una ERA. El registro de la ERA debe contar como mínimo con los siguientes datos: Nombre o razón social de la ERA: <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Nombre de representante legal • Tipo y número identificación del representante legal • Dirección de la ERA • Teléfono de contacto • Acto administrativo mediante el cual se reconoció como ERA • Fechas del acto administrativo • Fecha de registro al RAA. 	Anexo N° 4 (página 53) - Observación: No están disponibles todas las opciones (consultar) solicitadas, así mismo la fecha de registro al RAA no se observa.
RF - 04 Sistema Central RAA - Registro de	Se debe llevar un registro de todas las transacciones realizadas en el RAA.	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

transacciones		
RF - 05 Sistema Central RAA	Se debe permitir crear, editar, eliminar, consultar o inactivar una categoría.	Anexo N° 4 (página 54) - Observación: No están disponibles todas las opciones solicitadas (consultar), así mismo se requiere que remitan la información completa y legible.
RF - 06 Sistema central RAA - Reportes RAA	Reportes propios del RAA para su gestión y para reportar a entes de control	Anexo N° 4 (página 54) Observación: Se nombran los diferentes reportes pero no hay evidencias. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 07 Sistema ERA - Gestión de usuarios	Cada ERA debe tener un usuario administrador, que le permita crear, editar, consultar, eliminar o inactivar usuarios de su ERA.	Anexo N° 4 (páginas 54 -56) Observación: La información no es legible fácilmente. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 08 Sistema ERA - Registro de evaluadores.	Se debe almacenar de cada evaluador como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Código único: Este código identificara al evaluador en el sistema para cualquier trámite, se debe tener la opción de elegir entre número de identificación o un código autogenerated y controlado por el sistema con una nomenclatura previamente definida. • Foto • Tipo y número de identificación • Nombres y apellidos • Fecha y lugar de nacimiento • Número de tarjeta profesional y fecha de expedición (opcional) • Dirección de domicilio • Teléfonos de contacto • Correo electrónico • Fecha de registro • Categorías asociadas • Régimen de inscripción: académicos o practicantes • Soporte de experiencia: Documentación digitalizada aportado por el evaluador, detallada por tipo de documento y archivo en PDF o imagen. En caso de que el evaluador entregue los documentos físicamente debe permitirse la digitalización de los mismos. 	Anexo N° 4 (página 57) Observación: La información no es legible fácilmente.
RF-09 Sistema ERA - Comité de aprobación de solicitudes	El módulo de comités debe permitir ingresar la información de cada reunión del comité de aprobación, relacionando los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Número del comité • Fecha • Solicitudes de evaluadores (suscripción o cancelación) estudiadas • Decisión para cada solicitud: La decisión para cada solicitud deberá ser registrada de manera individual. 	Anexo N° 4 (páginas 58) - Observación: No se puede verificar que la decisión para cada solicitud sea registrada de manera individual. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF- 10 Sistema ERA - Registro de respuestas a solicitudes	Formulario de respuesta a solicitudes de suscripción y cancelación realizadas por el evaluador.	Anexo N° 4 (páginas 58) - CUMPLE

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO



<p>RF - 11 Sistema ERA - Generación de certificados</p>	<p>El modulo debe permitir generar por demanda los certificados pagados por los evaluadores y su posterior envío de dicho certificado por correo electrónico o postal. El certificado debe contar mínimo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ERA: Nombre, identificación, resolución • Datos del evaluador: Nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto, fecha de inscripción, categorías, antecedentes disciplinarios. • Pin de verificación: Un pin autogenerado que debe ser único y asociado con el certificado para las validaciones en línea. • Código de barras QR: Código autogenerado que permita verificar la validez de un certificado. • Fecha de vencimiento. 	<p>Anexo N° 4 (páginas 59) Observación: No se puede validar el envío al e-mail.</p>
<p>RF - 12 Sistema ERA - Traslado de evaluadores</p>	<p>Un evaluador solo puede estar activo en una ERA, para realizar el trámite de traslado debe ser dado de baja en la ERA en la que se encuentra activo y dado de alta en otra, para este propósito se debe contar con un formulario de registro de cancelación del evaluador y posteriormente se debe expedirle un paz y salvo, y posteriormente envío del mismo por correo electrónico.</p>	<p>De acuerdo a lo informado en la página 10 radicado 15-271928 no se requiere realizar el traslado evaluadores de ERA.</p>
<p>RF - 13 - Sistema ERA Registro de sanciones disciplinarias.</p>	<p>Una ERA puede registrar, editar o borrar sanciones disciplinarias al evaluador, el registro debe tener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaluador sancionado • Fecha de registro • Tipo de sanción • Descripción de los hechos • Fecha de finalización de la sanción • Documentación de soporte <p>La sanción registrada debe quedar asociada al evaluador correspondiente, de manera que salga en la certificación o al consultarlo en el sistema.</p>	<p>Anexo N° 4 (páginas 60,61) - Observación : No están disponibles todas las opciones solicitadas (editar, borrar)</p>
<p>RF-14 - Sistema ERA Visibilidad de la información</p>	<p>Una ERA solo puede ver la información de sus afiliados en el RAA.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 61) - CUMPLE</p>
<p>RF - 15 - Sistema ERA - Reportes ERA</p>	<p>Reportes propios de la ERA para su gestión y para reportar a entes de control.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 62) - Observación: se muestran los reportes disponibles mas no hay forma de verificarlos. Se requiere adjuntar la evidencia</p>
<p>RF - 16 - Portal entidades de control. Sitio para entidades de control.</p>	<p>Debe existir la funcionalidad que permita, mediante usuario y contraseña, que las entidades de control ingresen al RAA para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 62) - Observación: Con la documentación adjuntada no se puede verificar lo requerido. Se requiere adjuntar la evidencia.</p>
<p>RF - 17 -Portal entidades de Control - Reportes entidades de control.</p>	<p>Generación de reportes de entidades de control como la SIC u otras que la ley disponga, estos informes serán retroactivos de control por lo tanto la información deberá permanecer en el tiempo.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 63) - Observación: No hay evidencia de los diferentes tipos de reportes.</p>
<p>REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES</p>		
<p>DESEMPEÑO</p>		

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165





433

RNF-01	Tiempo de respuesta en la navegación de la aplicación.	Anexo N° 8 (páginas 76 y 77) - CUMPLE
SEGURIDAD		
RNF - 02	Autenticación	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Observación: La opción de recuperar contraseña si está disponible
RNF - 03	Autorización de usuarios	Anexo N° 10 (páginas 94 y 95) - CUMPLE
RNF - 04	Tiempo de inactividad de usuarios	Anexo N° 12 (página 100) - CUMPLE Observación: existe la función pero el tiempo es diferente al establecido.
RNF - 05	Secuencia entre paginas	Anexo N° 9 (página 79) - CUMPLE Observación: falta el soporte del código de la aplicación. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 06	Eliminación de cookies	Anexo N° 9 (página 80) - CUMPLE
RNF - 07	Cifrado de contraseña Usuario	Anexo N° 9 (página 81) - CUMPLE
RNF - 08	Múltiples sesiones	Anexo N° 11 (página 97) - CUMPLE Observación: No está el código de la función que soporta el límite de sesión. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 09	Mantener sesión	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
AUDITABILIDAD		
RNF - 10	Registro auditoria	Anexo N° 9 (Página 90) - CUMPLE
RNF - 11	Consulta Información auditoria	Anexo N° 9 (Página 91) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD		
RNF - 12	Alta disponibilidad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
CONFIABILIDAD		
RNF - 15	Datos dispuestos a perder	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 16	Manejo de excepciones	Anexo N° 9 (Página 92) - CUMPLE Observación: la excepción al confirmar un avaluador debe tener un efecto visual de impacto al usuario.
PORTABILIDAD		
RNF - 17	Navegador	Se debe adjuntar las evidencias de la visita para poder verificar lo solicitado.

Cra. 13 #27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia
 Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

ESCALABILIDAD		
RNF - 18	Accesos concurrentes	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
USABILIDAD		
RNF - 19	Facilidad de uso	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
FLEXIBILIDAD		
RNF - 20	Configuración de recursos	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de muchos de los compromisos establecidos en las Resoluciones 64191 de 2015 y 80935 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar, ya que se encuentra que los documentos no presentan firmas o son poco legibles o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas.

2. En relación con los informes presentados sobre el primer y segundo mes de operación (15-271928-379 y 15-271928-382), la Oficina de Tecnología e Informática, conceptuó:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 56 – 58) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°1 (Página 40 - 44) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (Página 53, 54) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (Página 53, 54) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. | Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N°1 (Página 40 - 44) - CUMPLE
----------------------------------	--	-------------------------------------

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de lo requerido en el reporte de información establecido en la Resolución 64191 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar en su totalidad o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas.

3. En relación con el informe presentado sobre el tercer mes de operación (15-271928-393), la Oficina de Tecnología e Informática conceptuó:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL 	Anexo N°4 (Página 28 - 30) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL 	Anexo N°4 (Página 28 - 30) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL 	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención. 	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente 	Anexo N°1 (Página 10 - 14) - CUMPLE

4. En comunicación del 5 de mayo de 2017, la ERA informó sobre la conformación del Tribunal Disciplinario con 10 miembros principales y 4 *ad hoc*. Al respecto, sírvase allegar a esta Dependencia todos los documentos presentados en la postulación de las siguientes personas, y conforme a los cuales fueron incluidos en la lista de elegibles:

- Diter Raúl Castrillón Oberndorfer
- Rafael Velásquez
- Félix Trujillo Trujillo

Cra. 13#27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5320400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



- Jorge Andrade
- Juan Pablo Amorocho

Dicha documentación se refiere a la relacionada en el numeral III de la Convocatoria Interna No. 002 de 2017.

Adicionalmente, se requiere que allegue las actas de posesión de la totalidad de miembros del Tribunal Disciplinario.

Esta documentación debe ser allegada a la Superintendencia en medio magnético (CD).

5. Sírvase informar cuáles reglamentos de autorregulación han sido expedidos a la fecha, mediante los cuales se asegure el funcionamiento de la actividad del evaluador. Al respecto, se requiere que adicionalmente allegue todo el soporte documental mediante el cual se demuestre el cumplimiento del procedimiento dispuesto en el artículo 15 del reglamento interno.

Igualmente, se le requiere para que allegue el Código de Ética adoptado, así como el reglamento mediante el cual se adopta el procedimiento para atender las peticiones, quejas y reclamos (PQR), tal como lo exige el numeral 4.1 de la resolución 64191 de 2015.

6. Sírvase informar cuáles son las estrategias diseñadas, implementadas y adoptadas por el Comité Permanente de Admisiones e Inscripciones, en ejercicio de su función de supervisión, tal como lo estipula el literal a) del artículo 19 del reglamento interno.

Se requiere que informe las actividades adelantadas para garantizar el funcionamiento y el número de sedes de la ERA en por lo menos 10 departamentos, como medidas para garantizar la presencia efectiva y supervisión de la entidad a nivel nacional

7. De acuerdo con la información sobre las solicitudes de inscripción negadas, presentada en los 4 primeros informes de operación, sírvase allegar el soporte documental de los rechazos de inscripción de las siguientes personas:

- José Vicente Ahumada Moreno C.C. 79.201.596
- Juan José Cendales Cendales C.C. 5.551.062
- Ángela Josefa Villero Vergara C.C. 42.490.739

Adicionalmente, se requiere que llegue los soportes documentales mediante los cuales las siguientes personas demostraron el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 6 de la Ley 1673 de 2013, y con base en lo que la ERA decidió su inscripción en el RAA:



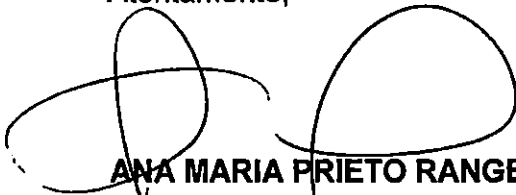
- Juan Gonzalo Nicolás Mejía Duque AVAL-15.346.991
- Rosa Helena Murillo Zuluaga AVAL-42.999.445
- Orlando Mario Visbal Galofre AVAL-19.057.075

Esta documentación debe ser allegada a la Superintendencia en medio magnético (CD).

La información y documentación solicitada en el presente requerimiento debe ser allegada a la Dirección en un término de 15 días hábiles contados desde el recibo de la presente.

Finalmente, respecto de los informes de operación de los siguientes meses, se le conmina para que en lo sucesivo tenga en cuenta las observaciones expuestas en el presente documento.

Atentamente,



ANA MARIA PRIETO RANGEL

Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

Elaboró: Bibiana Bernal
Revisó: Ana María Prieto
Aprobó: Ana María Prieto



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-271928-407-0 FECHA: 2017-05-25 18:21:30
DEP: 6100 DIRECCION DE EVE: SIN EVENTO
INVESTIGACIONES PARA EL
TRA: 415 ERA FOLIOS: 6
ACT: 330 COMUNICACIÓN

Bogotá D.C.

6100

Doctora

ALEXANDRA VIRGINIA SUAREZ PELAYO

Representante Legal

CORPORACIÓN AUTORREGULADOR NACIONAL DE AVALUADORES - ANA

autorreguladordeavaluadores@gmail.com

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 15-271928-407-0
Trámite: 415
Evento:
Actuación: 330
Folios: 6

Estimada Doctora:

En ejercicio de las funciones de control y vigilancia asignadas a esta Superintendencia mediante la Ley 1673 de 2013, y con fundamento en las facultades asignadas a esta Dependencia mediante resolución 23705 de 2015, me permito elevar el siguiente requerimiento de información y documentación en su condición de Entidad Reconocida de Autorregulación – ERA:

1. Analizada la respuesta presentada por la ERA el 16 de febrero de 2017 (15-271928-230) a la solicitud del 30 de enero de 2017, en relación con algunos requerimientos dispuestos en la resolución 64191 de 2015, que quedaron pendientes de verificación una vez la ERA entrara en operación, la Oficina de Tecnología e Informática de esta Superintendencia emitió el siguiente concepto:



Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
ENTIDAD RECONOCIDA DE AUTOREGULACIÓN - ERA		
SERVICIOS	1. Centro de atención presencial de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 pm.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
DISPONIBILIDAD	1. Centro de atención de la ERA - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Documento sin firma y Anexo N° 6 (página 71)
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	1. Centro de atención de la ERA - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
	2. Línea de atención gratuita nacional - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Página N° 3 radicado 15-271928
METRICAS	1. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios < 15 minutos.	Anexo N° 6 (página 71) - CUMPLE
	2. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores < 5 días hábiles	De acuerdo a la documentación adjunta no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de atención gratuita nacional – Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en la línea telefónica < 3 minutos	Anexo N° 5 (página 66 – 69) - CUMPLE
REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES - RAA		
SERVICIOS	1. Sistema RAA dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información. Deberá estar disponible 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjunta no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	2. Consulta RAA dispuesto para la consulta por parte de las ERA. Deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días por 24 horas.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjunta no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia
	3. Línea de soporte a usuarios deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana	Anexo N° 5 (página 66 – 69) Observación: Documento sin firma
DISPONIBILIDAD	1. Sistema RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjunta no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

 Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165


	2. Consulta RAA - 7 días por 24 horas	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	3. Línea de soporte a usuarios - 5 días por 8 horas	Anexo N° 5 (página 66 - 69) Observación: Documento sin firma
METRICAS	<p>1. Sistema RAA:</p> <p>1.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como critico < 16 horas hábiles.</p> <p>1.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>1.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>1.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>1.5 Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>2. Consulta RAA:</p> <p>2.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como critico < 16 horas hábiles.</p> <p>2.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.</p> <p>2.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles.</p> <p>2.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles.</p> <p>Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.</p>	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
	<p>3. Línea de soporte a usuarios:</p> <p>3.1 Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica < 5 minutos.</p> <p>3.2 Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónicamente (donde se le da al usuario una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta o escalamiento del caso a otra instancia) Superior al 85 %.</p> <p>3.3 Tiempo de atención primer nivel (tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel) No debe ser superior a 20 minutos.</p> <p>3.4 Porcentaje de llamadas de buzón de voz. No debe ser superior al 5% mensual.</p> <p>3.5 Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes. Deberá de ser superior al 80%.</p> <p>3.6 Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario). Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas.</p>	Anexo N° 5 (Paginas 66-69) Observación: Documento sin firma

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO

 Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°6 (Página 71) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Página N° 3 radicado 15-271928. De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia
MONITOREO LINEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N° 5 (Paginas 66 – 69) - CUMPLE
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		
RF-01 Sistema Central RAA - Gestión de Usuarios.	Los usuarios se pueden asociar a uno de los siguientes perfiles: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador RAA: Este usuario tiene control total del sistema. • Administrador ERA: Este usuario tiene acceso a: Opciones asociadas propias para la(s) ERA. • Administración de usuarios ERA: Estos usuarios tendrán permisos solo a las opciones de la(s) ERA. – • Ente de control: Estos usuarios tienen acceso de consulta al sistema y a la generación de reportes. • Usuarios ERA: Estos usuarios tienen acceso a las opciones del sistema propias de la ERA. 	Anexo N° 4 (página 52) - Observación: No están disponibles todos los perfiles solicitados. Se requiere adjuntar la evidencia
RF - 02 Sistema central RAA. Parametrización del sistema.	Debe permitir cambiar los valores de los parámetros generales de la aplicación.	Anexo N° 7 (página 73) - CUMPLE
RF- 03 Sistema central RAA – Administración de ERA	Debe permitir crear, editar, consultar, eliminar o inactivar una ERA. El registro de la ERA debe contar como mínimo con los siguientes datos: Nombre o razón social de la ERA: <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Nombre de representante legal • Tipo y número identificación del representante legal • Dirección de la ERA • Teléfono de contacto • Acto administrativo mediante el cual se reconoció como ERA • Fechas del acto administrativo • Fecha de registro al RAA. 	Anexo N° 4 (página 53) - Observación: No están disponibles todas las opciones (consultar) solicitadas, así mismo la fecha de registro al RAA no se observa.
RF - 04 Sistema Central RAA - Registro de	Se debe llevar un registro de todas las transacciones realizadas en el RAA.	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



transacciones		
RF - 05 Sistema Central RAA	Se debe permitir crear, editar, eliminar, consultar o inactivar una categoría.	Anexo N° 4 (página 54) - Observación: No están disponibles todas las opciones solicitadas (consultar), así mismo se requiere que remitan la información completa y legible.
RF - 06 Sistema central RAA - Reportes RAA	Reportes propios del RAA para su gestión y para reportar a entes de control	Anexo N° 4 (página 54) Observación: Se nombran los diferentes reportes pero no hay evidencias. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 07 Sistema ERA - Gestión de usuarios	Cada ERA debe tener un usuario administrador, que le permita crear, editar, consultar, eliminar o inactivar usuarios de su ERA.	Anexo N° 4 (páginas 54 -56) Observación: La información no es legible fácilmente. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF - 08 Sistema ERA - Registro de evaluadores.	Se debe almacenar de cada evaluador como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Código único: Este código identificara al evaluador en el sistema para cualquier trámite, se debe tener la opción de elegir entre número de identificación o un código autogenerado y controlado por el sistema con una nomenclatura previamente definida. • Foto • Tipo y número de identificación • Nombres y apellidos • Fecha y lugar de nacimiento • Número de tarjeta profesional y fecha de expedición (opcional) • Dirección de domicilio • Teléfonos de contacto • Correo electrónico • Fecha de registro • Categorías asociadas • Régimen de inscripción: académicos o practicantes • Soporte de experiencia: Documentación digitalizada aportado por el evaluador, detallada por tipo de documento y archivo en PDF o imagen. En caso de que el evaluador entregue los documentos físicamente debe permitirse la digitalización de los mismos. 	Anexo N° 4 (página 57) Observación: La información no es legible fácilmente.
RF-09 Sistema ERA - Comité de aprobación de solicitudes	El módulo de comités debe permitir ingresar la información de cada reunión del comité de aprobación, relacionando los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Número del comité • Fecha • Solicitudes de evaluadores (suscripción o cancelación) estudiadas • Decisión para cada solicitud: La decisión para cada solicitud deberá ser registrada de manera individual. 	Anexo N° 4 (páginas 58) - Observación: No se puede verificar que la decisión para cada solicitud sea registrada de manera individual. Se requiere adjuntar la evidencia.
RF- 10 Sistema ERA - Registro de respuestas a solicitudes	Formulario de respuesta a solicitudes de suscripción y cancelación realizadas por el evaluador.	Anexo N° 4 (páginas 58) - CUMPLE

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente



<p>RF - 11 Sistema ERA - Generación de certificados</p>	<p>El modulo debe permitir generar por demanda los certificados pagados por los evaluadores y su posterior envío de dicho certificado por correo electrónico o postal. El certificado debe contar mínimo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ERA: Nombre, identificación, resolución • Datos del evaluador: Nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto, fecha de inscripción, categorías, antecedentes disciplinarios. • Pin de verificación: Un pin autogenerado que debe ser único y asociado con el certificado para las validaciones en línea. • Código de barras QR: Código autogenerado que permita verificar la validez de un certificado. • Fecha de vencimiento. 	<p>Anexo N° 4 (páginas 59) Observación: No se puede validar el envío al e-mail.</p>
<p>RF - 12 Sistema ERA - Traslado de evaluadores</p>	<p>Un evaluador solo puede estar activo en una ERA, para realizar el trámite de traslado debe ser dado de baja en la ERA en la que se encuentra activo y dado de alta en otra, para este propósito se debe contar con un formulario de registro de cancelación del evaluador y posteriormente se debe expedirle un paz y salvo, y posteriormente envío del mismo por correo electrónico.</p>	<p>De acuerdo a lo informado en la página 10 radicado 15-271928 no se requiere realizar el traslado evaluadores de ERA.</p>
<p>RF - 13 - Sistema ERA Registro de sanciones disciplinarias.</p>	<p>Una ERA puede registrar, editar o borrar sanciones disciplinarias al evaluador, el registro debe tener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluador sancionado • Fecha de registro • Tipo de sanción • Descripción de los hechos • Fecha de finalización de la sanción • Documentación de soporte <p>La sanción registrada debe quedar asociada al evaluador correspondiente, de manera que salga en la certificación o al consultarlo en el sistema.</p>	<p>Anexo N° 4 (páginas 60,61) - Observación : No están disponibles todas las opciones solicitadas (editar, borrar)</p>
<p>RF-14 - Sistema ERA Visibilidad de la Información</p>	<p>Una ERA solo puede ver la información de sus afiliados en el RAA.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 61) - CUMPLE</p>
<p>RF - 15 - Sistema ERA - Reportes ERA</p>	<p>Reportes propios de la ERA para su gestión y para reportar a entes de control.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 62) - Observación: se muestran los reportes disponibles mas no hay forma de verificarlos. Se requiere adjuntar la evidencia</p>
<p>RF - 16 - Portal entidades de control. Sitio para entidades de control.</p>	<p>Debe existir la funcionalidad que permita, mediante usuario y contraseña, que las entidades de control ingresen al RAA para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 62) - Observación: Con la documentación adjuntada no se puede verificar lo requerido. Se requiere adjuntar la evidencia.</p>
<p>RF - 17 -Portal entidades de Control - Reportes entidades de control.</p>	<p>Generación de reportes de entidades de control como la SIC u otras que la ley disponga, estos informes serán retroactivos de control por lo tanto la información deberá permanecer en el tiempo.</p>	<p>Anexo N° 4 (página 63) - Observación: No hay evidencia de los diferentes tipos de reportes.</p>
<p>REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES</p>		
<p>DESEMPEÑO</p>		

Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165





RNF-01	Tiempo de respuesta en la navegación de la aplicación.	Anexo N° 8 (páginas 76 y 77) - CUMPLE
SEGURIDAD		
RNF - 02	Autenticación	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Observación: La opción de recuperar contraseña si está disponible
RNF - 03	Autorización de usuarios	Anexo N° 10 (páginas 94 y 95) - CUMPLE
RNF - 04	Tiempo de inactividad de usuarios	Anexo N° 12 (página 100) - CUMPLE Observación: existe la función pero el tiempo es diferente al establecido.
RNF - 05	Secuencia entre paginas	Anexo N° 9 (página 79) - CUMPLE Observación: falta el soporte del código de la aplicación. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 06	Eliminación de cookies	Anexo N° 9 (página 80) - CUMPLE
RNF - 07	Cifrado de contraseña Usuario	Anexo N° 9 (página 81) - CUMPLE
RNF - 08	Múltiples sesiones	Anexo N° 11 (página 97) - CUMPLE Observación: No está el código de la función que soporta el limite de sesión. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 09	Mantener sesión	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
AUDITABILIDAD		
RNF - 10	Registro auditoria	Anexo N° 9 (Página 90) - CUMPLE
RNF - 11	Consulta Información auditoria	Anexo N° 9 (Página 91) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD		
RNF - 12	Alta disponibilidad	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
CONFIABILIDAD		
RNF - 15	Datos dispuestos a perder	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia.
RNF - 16	Manejo de excepciones	Anexo N° 9 (Página 92) - CUMPLE Observación: la excepción al confirmar un evaluador debe tener un efecto visual de impacto al usuario.
PORTABILIDAD		
RNF - 17	Navegador	Se debe adjuntar las evidencias de la visita para poder verificar lo solicitado.

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactorios@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**



Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos más con el medio ambiente

ESCALABILIDAD		
RNF - 18	Accesos concurrentes	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia
USABILIDAD		
RNF - 19	Facilidad de uso	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado.
FLEXIBILIDAD		
RNF - 20	Configuración de recursos	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado. Se requiere adjuntar la evidencia

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de muchos de los compromisos establecidos en las Resoluciones 64191 de 2015 y 80935 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar, ya que se encuentra que los documento no presentan firmas o son poco legibles o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas.

2. En relación con los informes presentados sobre el primer y segundo mes de operación (15-271928-379 y 15-271928-382), la Oficina de Tecnología e Informática, conceptuó:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 56 – 58) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°1 (Página 40 - 44) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (Pagina 53, 54) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (Pagina 53, 54) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N°1 (Página 40 - 44) - CUMPLE
----------------------------------	--	-------------------------------------

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de lo requerido en el reporte de información establecido en la Resolución 64191 de 2015, pero igualmente se presentan algunos compromisos que no se pueden verificar en su totalidad o no son evidencias suficientes para respaldar cada uno de los requerimientos.

Por lo anterior se requiere que se adjunten todas las evidencias debidamente respaldadas.

3. En relación con el informe presentado sobre el tercer mes de operación (15-271928-393), la Oficina de Tecnología e Informática conceptuó:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL 	Anexo N°4 (Página 28 - 30) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL 	Anexo N°4 (Página 28 - 30) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL 	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención. 	Anexo N° 3 (Páginas 25,26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente 	Anexo N°1 (Página 10 - 14) - CUMPLE

4. En comunicación del 5 de mayo de 2017, la ERA informó sobre la conformación del Tribunal Disciplinario con 10 miembros principales y 4 *ad hoc*. Al respecto, sírvase allegar a esta Dependencia todos los documentos presentados en la postulación de las siguientes personas, y conforme a los cuales fueron incluidos en la lista de elegibles:

- Diter Raúl Castrillón Oberndorfer
- Rafael Velásquez
- Félix Trujillo Trujillo

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5320400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**

- Jorge Andrade
- Juan Pablo Amorocho

Dicha documentación se refiere a la relacionada en el numeral III de la Convocatoria Interna No. 002 de 2017.

Adicionalmente, se requiere que allegue las actas de posesión de la totalidad de miembros del Tribunal Disciplinario.

Esta documentación debe ser allegada a la Superintendencia en medio magnético (CD).

5. Sírvase informar cuáles reglamentos de autorregulación han sido expedidos a la fecha, mediante los cuales se asegure el funcionamiento de la actividad del evaluador. Al respecto, se requiere que adicionalmente allegue todo el soporte documental mediante el cual se demuestre el cumplimiento del procedimiento dispuesto en el artículo 15 del reglamento interno.

Igualmente, se le requiere para que allegue el Código de Ética adoptado, así como el reglamento mediante el cual se adopta el procedimiento para atender las peticiones, quejas y reclamos (PQR), tal como lo exige el numeral 4.1 de la resolución 64191 de 2015.

6. Sírvase informar cuáles son las estrategias diseñadas, implementadas y adoptadas por el Comité Permanente de Admisiones e Inscripciones, en ejercicio de su función de supervisión, tal como lo estipula el literal a) del artículo 19 del reglamento interno.

Se requiere que informe las actividades adelantadas para garantizar el funcionamiento y el número de sedes de la ERA en por lo menos 10 departamentos, como medidas para garantizar la presencia efectiva y supervisión de la entidad a nivel nacional

7. De acuerdo con la información sobre las solicitudes de inscripción negadas, presentada en los 4 primeros informes de operación, sírvase allegar el soporte documental de los rechazos de inscripción de las siguientes personas:

- José Vicente Ahumada Moreno C.C. 79.201.596
- Juan José Cendales Cendales C.C. 5.551.062
- Ángela Josefa Villero Vergara C.C. 42.490.739

Adicionalmente, se requiere que llegue los soportes documentales mediante los cuales las siguientes personas demostraron el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 6 de la Ley 1673 de 2013, y con base en lo que la ERA decidió su inscripción en el RAA:



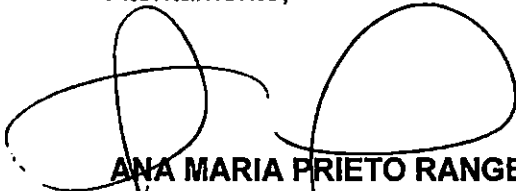
- Juan Gonzalo Nicolás Mejía Duque AVAL-15.346.991
- Rosa Helena Murillo Zuluaga AVAL-42.999.445
- Orlando Mario Visbal Galofre AVAL-19.057.075

Esta documentación debe ser allegada a la Superintendencia en medio magnético (CD).

La información y documentación solicitada en el presente requerimiento debe ser allegada a la Dirección en un término de 15 días hábiles contados desde el recibo de la presente.

Finalmente, respecto de los informes de operación de los siguientes meses, se le conmina para que en lo sucesivo tenga en cuenta las observaciones expuestas en el presente documento.

Atentamente,



ANA MARIA PRIETO RANGEL

Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

Elaboró: Bibiana Bernal
Revisó: Ana María Prieto
Aprobó: Ana María Prieto



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-271928-413-0 TRA: 415 ERA ACT: 431 REQUERIMIENTO ORI: 20 OF. TECNOLOGIA	FECHA: 2017-06-30 15:16:50 EVE: 0 SINEVENTO FOLIOS: 2 DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928-413-0
 Trámite: 415
 Evento: 0
 Actuación: 431
 Folios: 2

Respetada Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-405 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:


Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°4 (Página 27 – 32) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N°1 (Página 10 – 15) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (Páginas 24 - 26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se evidencia para verificar lo

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contacto: tenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



JUL 2017 - 3

RECIBIDO POR
Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos

 **MINCOMERCIO**
INDUSTRIA Y TURISMO

		solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (Páginas 24 - 26) De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado - Se requiere adjuntar la evidencia.
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N°1 (Página 10 - 15) - CUMPLE

Atentamente,



OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Perez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-271928-434-0 TRA: 415 ERA ACT: 451 RESPTAREQUERIM ORI: 20 OF. TECNOLOGIA	FECHA: 2017-10-13 17:26:22 EVE: 0 SINEVENTO FOLIOS: 9 DES: 6100 DIR.INVESMETROLO

MEMORANDO

20

Para ANA MARIA PRIETO RANGEL
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

De JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA

Asunto: Radicación: 15-271928-434-0
 Trámite: 415
 Evento: 0
 Actuación: 451
 Folios: 9

Respetada Doctora:

En atención al radicado N° 15-271928-430 luego de validar la resolución N° 64191 de 2015 Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio y la resolución N° 80935 de 2015 Anexo N°6 se remite el siguiente concepto:

Anexo N°5 Acuerdo de Niveles de Servicio

INFORME DE SUPERVISIÓN		
ENTIDAD RECONOCIDA DE AUTOREGULACION - ERA		
SERVICIOS	1. Centro de atención presencial de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 pm.	Anexo N° 1 (página 13 - 19) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 4 (página 29 - 35) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD	1. Centro de atención de la ERA - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 1 (página 13 - 19) - CUMPLE

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000- contactenos@sic.gov.co- Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 Y SERVICIOS
 Anexo N° 1 (página 13 - 19) - CUMPLE

01 NOV 2017 - 2

 **MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO**

DOCUMENTOS Y RECURSOS FISICOS

	2. Línea de atención gratuita nacional - 8 horas diarias, 5 días a la semana.	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	1. Centro de atención de la ERA - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Anexo N° 2 (página 20 – 21) - CUMPLE
	2. Línea de atención gratuita nacional - Día-mes-año hora inicial y hora final.	Anexo N° 2 (página 20 – 21) - CUMPLE
METRICAS	1. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios < 15 minutos.	Anexo N° 1 (página 13 - 19) - CUMPLE
	2. Centro de atención de la ERA - Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores < 5 días hábiles	Anexo N° 6 (página 40 - 41) - CUMPLE
	3. Línea de atención gratuita nacional – Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en la línea telefónica < 3 minutos	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES – RAA		
SERVICIOS	1. Sistema RAA dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información. Deberá estar disponible 7 días por 24 horas.	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
	2. Consulta RAA dispuesto para la consulta por parte de las ERA. Deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días por 24 horas.	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
	3. Línea de soporte a usuarios deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
DISPONIBILIDAD	1. Sistema RAA - 7 días por 24 horas	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
	2. Consulta RAA - 7 días por 24 horas	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
	3. Línea de soporte a usuarios - 5 días por 8 horas	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
METRICAS	1. Sistema RAA: 1.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles. 1.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles. 1.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles. 1.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles. 1.5 Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.	De acuerdo a la documentación adjuntada no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe
	2. Consulta RAA: 2.1 Tiempo de solución a un incidente clasificado como crítico < 16 horas hábiles. 2.2 Tiempo de solución a un incidente clasificado como de alta prioridad < 24 horas hábiles.	De acuerdo a la documentación adjuntada

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	2.3 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad media < 32 horas hábiles. 2.4 Tiempo de solución a un incidente clasificado como prioridad baja < 40 horas hábiles. Tiempo de solución a un incidente clasificado como solicitudes de carácter general < 40 horas hábiles.	no se encuentra evidencia para verificar lo solicitado – Se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
	3. Línea de soporte a usuarios: 3.1 Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica < 5 minutos. 3.2 Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónicamente (donde se le da al usuario una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta o escalamiento del caso a otra instancia) Superior al 85 %. 3.3 Tiempo de atención primer nivel (tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel) No debe ser superior a 20 minutos. 3.4 Porcentaje de llamadas de buzón de voz. No debe ser superior al 5% mensual. 3.5 Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes. Deberá de ser superior al 80%. 3.6 Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario). Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas.	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
REPORTE DE INFORMACION		
MONITOREO CENTRO DE ATENCION ERA	1. Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N° 1 (página 13 - 19) - CUMPLE
MONITOREO LINEA GRATUITA NACIONAL	2. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA y el tiempo promedio de espera para ser atendido - MENSUAL	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
MONITOREO SISTEMA RAA	3. Este reporte muestra en número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención - MENSUAL	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
MONITOREO A LA CONSULTA AL RAA	4. Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Anexo N° 3 (página 22 – 28) - CUMPLE
MONITOREO LÍNEA SOPORTE USUARIOS	5. Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente	Anexo N° 4 (página 29 – 35) - CUMPLE
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		
RF-01 Sistema Central RAA - Gestión de	Los usuarios se pueden asociar a uno de los siguientes perfiles: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador RAA: Este usuario tiene control total del 	

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

<p>Usuarios.</p>	<p>sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador ERA: Este usuario tiene acceso a: Opciones asociadas propias para la(s) ERA. • Administración de usuarios ERA: Estos usuarios tendrán permisos solo a las opciones de la(s) ERA. – • Ente de control: Estos usuarios tienen acceso de consulta al sistema y a la generación de reportes. • Usuarios ERA: Estos usuarios tienen acceso a las opciones del sistema propias de la ERA. 	<p>Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.</p>
<p>RF – 02 Sistema central RAA. Parametrización del sistema.</p>	<p>Debe permitir cambiar los valores de los parámetros generales de la aplicación.</p>	<p>Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.</p>
<p>RF- 03 Sistema central RAA – Administración de ERA</p>	<p>Debe permitir crear, editar, consultar, eliminar o inactivar una ERA. El registro de la ERA debe contar como mínimo con los siguientes datos: Nombre o razón social de la ERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIT • Nombre de representante legal • Tipo y número identificación del representante legal • Dirección de la ERA • Teléfono de contacto • Acto administrativo mediante el cual se reconoció como ERA • Fechas del acto administrativo • Fecha de registro al RAA. 	<p>Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.</p>
<p>RF – 04 Sistema Central RAA – Registro de transacciones</p>	<p>Se debe llevar un registro de todas las transacciones realizadas en el RAA.</p>	<p>Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.</p>
<p>RF – 05 Sistema Central RAA</p>	<p>Se debe permitir crear, editar, eliminar, consultar o inactivar una categoría.</p>	<p>Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.</p>
<p>RF – 06 Sistema central RAA –</p>	<p>Reportes propios del RAA para su gestión y para reportar a entes</p>	<p>Para realizar seguimiento periódico se</p>

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10- PBX: (571) 5870000- contactenos@sic.gov.co- Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400- Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



Reportes RAA	de control	requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF - 07 Sistema ERA - Gestión de usuarios	Cada ERA debe tener un usuario administrador, que le permita crear, editar, consultar, eliminar o inactivar usuarios de su ERA.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF - 08 Sistema ERA - Registro de evaluadores.	<p>Se debe almacenar de cada evaluador como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código único: Este código identificara al evaluador en el sistema para cualquier trámite, se debe tener la opción de elegir entre número de identificación o un código autogenerado y controlado por el sistema con una nomenclatura previamente definida. • Foto • Tipo y número de identificación • Nombres y apellidos • Fecha y lugar de nacimiento • Número de tarjeta profesional y fecha de expedición (opcional) • Dirección de domicilio • Teléfonos de contacto • Correo electrónico • Fecha de registro • Categorías asociadas • Régimen de inscripción: académicos o practicantes • Soporte de experiencia: Documentación digitalizada aportado por el evaluador, detallada por tipo de documento y archivo en PDF o imagen. En caso de que el evaluador entregue los documentos físicamente debe permitirse la digitalización de los mismos. 	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF-09 Sistema ERA - Comité de aprobación de solicitudes	El módulo de comités debe permitir ingresar la información de cada reunión del comité de aprobación, relacionando los siguientes datos:	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	<ul style="list-style-type: none"> • Número del comité • Fecha • Solicitudes de evaluadores (suscripción o cancelación) estudiadas • Decisión para cada solicitud: La decisión para cada solicitud deberá ser registrada de manera individual. 	
RF- 10 Sistema ERA – Registro de respuestas a solicitudes	Formulario de respuesta a solicitudes de suscripción y cancelación realizadas por el evaluador.	Anexo N° 5 y 6 (páginas 36 - 41) - CUMPLE
RF – 11 Sistema ERA - Generación de certificados	<p>El módulo debe permitir generar por demanda los certificados pagados por los evaluadores y su posterior envío de dicho certificado por correo electrónico o postal. El certificado debe contar mínimo con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ERA: Nombre, identificación, resolución • Datos del evaluador: Nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono de contacto, fecha de inscripción, categorías, antecedentes disciplinarios. • Pin de verificación: Un pin autogenerado que debe ser único y asociado con el certificado para las validaciones en línea. • Código de barras QR: Código autogenerado que permita verificar la validez de un certificado. • Fecha de vencimiento. 	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF – 12 Sistema ERA – Traslado de evaluadores	Un evaluador solo puede estar activo en una ERA, para realizar el trámite de traslado debe ser dado de baja en la ERA en la que se encuentra activo y dado de alta en otra, para este propósito se debe contar con un formulario de registro de cancelación del evaluador y posteriormente se debe expedirle un paz y salvo, y posteriormente envío del mismo por correo electrónico.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF - 13 – Sistema ERA Registro de sanciones disciplinarias.	<p>Una ERA puede registrar, editar o borrar sanciones disciplinarias al evaluador, el registro debe tener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluador sancionado • Fecha de registro • Tipo de sanción 	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.

Cra. 13 #27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los hechos • Fecha de finalización de la sanción • Documentación de soporte <p>La sanción registrada debe quedar asociada al evaluador correspondiente, de manera que salga en la certificación o al consultarlo en el sistema.</p>	
RF-14 – Sistema ERA Visibilidad de la información	Una ERA solo puede ver la información de sus afiliados en el RAA.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF – 15 – Sistema ERA – Reportes ERA	Reportes propios de la ERA para su gestión y para reportar a entes de control.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF – 16 – Portal entidades de control. Sitio para entidades de control.	Debe existir la funcionalidad que permita, mediante usuario y contraseña, que las entidades de control ingresen al RAA para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RF – 17 -Portal entidades de Control – Reportes entidades de control.	Generación de reportes de entidades de control como la SIC u otras que la ley disponga, estos informes serán retroactivos de control por lo tanto la información deberá permanecer en el tiempo.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES		
DESEMPEÑO		
RNF-01	Tiempo de respuesta en la navegación de la aplicación.	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
SEGURIDAD		
RNF - 02	Autenticación	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 03	Autorización de usuarios	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 04		Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



	Tiempo de inactividad de usuarios	próximo informe.
RNF - 05	Secuencia entre paginas	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 06	Eliminación de cookies	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 07	Cifrado de contraseña Usuario	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 08	Múltiples sesiones	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 09	Mantener sesión	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
AUDITABILIDAD		
RNF - 10	Registro auditoria	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 11	Consulta Información auditoria	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
DISPONIBILIDAD		
RNF - 12	Alta disponibilidad	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
CONFIABILIDAD		
RNF - 15	Datos dispuestos a perder	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
RNF - 16	Manejo de excepciones	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



PORTABILIDAD		
RNF - 17	Navegador	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
ESCALABILIDAD		
RNF - 18	Accesos concurrentes	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
USABILIDAD		
RNF - 19	Facilidad de uso	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.
FLEXIBILIDAD		
RNF - 20	Configuración de recursos	Para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia para el próximo informe.

OBSERVACION GENERAL: Luego de revisar los documentos remitidos a esta dependencia referente al informe de la operación del Registro Abierto de Avaluadores - RAA, se puede verificar el cumplimiento de varios de los compromisos establecidos en las Resoluciones 64191 de 2015 y 80935 de 2015. Asimismo para realizar seguimiento periódico se requiere adjuntar la evidencia solicitada en cada ítem para el próximo informe.

Atentamente,


OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ

Elaboró: Catalina Perez
Revisó: Oscar Asprilla
Aprobó: Oscar Asprilla



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 20915 DE 2016

(25 ABR 2016)

Por la cual se niega una solicitud

Radicación 15-273553

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1673 de 2013, el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, y la resolución 64191 del 16 de septiembre de 2015, incorporada en el Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Ley 1673 de 2013 reglamentó la actividad del evaluador, creando en su artículo 5 el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), el cual estará a cargo y bajo la responsabilidad de las Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA), y disponiendo en sus artículos 26 y 27 la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para reconocer como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) a las personas jurídicas sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos allí dispuestos.

SEGUNDO. Que a su turno el Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, en su Capítulo 17 reglamentó la Ley 1673 de 2013, estipulando en su artículo 2.2.2.17.3.1 que una Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) podrá optar por llevar las funciones básicas de la autorregulación, o podrá en adición a ellas, solicitar el reconocimiento de la función de Registro Abierto de Avaluadores (RAA), con las obligaciones y cargas que ello implica.

Que igualmente esta disposición, en concordancia con los artículos 26 y 27 de la Ley 1673 de 2013, establece que la Superintendencia de Industria y Comercio solo reconocerá a las Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) que opten por no llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), una vez se encuentre reconocida y autorizada para operar la ERA que haya decidido llevar dicho registro

TERCERO. Que los artículos 26 y 27 de la Ley 1673 de 2013, reglamentados por el artículo 2.2.2.17.5.2 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, establecen los requisitos que deben cumplir las entidades que soliciten ser reconocidas como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA).

Que la resolución 64191 del 16 de septiembre de 2015, incorporada en el Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, instruyó sobre la manera de dar cumplimiento a la Ley del Avaluador y sus Decretos reglamentarios, señalando los requisitos que deben observar quienes soliciten el reconocimiento como Entidades Reconocidas de Autorregulación (ERA) que opten o no por llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), así como para autorizar su operación, incluyendo otras particularidades de la actividad.

Por la cual se niega una solicitud

CUARTO. Que mediante comunicación del 17 de noviembre de 2015 la CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DEL SECTOR INMOBILIARIO Y DE AVALUADORES - ANAV identificada con NIT 900.870.027-5 presentó solicitud para obtener reconocimiento como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) manifestando su interés y compromiso irrevocable de llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

QUINTO. Que evaluada y analizada la documentación aportada en la solicitud del 17 de noviembre de 2015, mediante comunicación del 20 de enero de 2016 la Superintendencia formuló requerimiento a la solicitante ANAV para que complementara, aclarara y/o corrigiera la solicitud presentada, el cual debía ser atendido dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su comunicación.

SEXTO. Que mediante comunicación del 17 de febrero de 2016, ANAV presentó respuesta en término al requerimiento formulado por la Superintendencia, previa prórroga solicitada y concedida para tal fin.

SÉPTIMO. Que evaluada y analizada la información y documentación presentada por ANAV el 17 de noviembre de 2015 y el 17 de febrero de 2016, frente a las exigencias legales estipuladas en la normatividad aplicable, el Despacho procederá a negar la solicitud de reconocimiento elevada por la CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DEL SECTOR INMOBILIARIO Y DE AVALUADORES - ANAV identificada con NIT 900.870.027-5 como Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) para llevar el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), con fundamento en las siguientes consideraciones:

A. Del Certificado de Existencia y Representación Legal, y las facultades para actuar

1. La Superintendencia solicitó aclarar el alcance del objeto descrito en el Certificado de Existencia y Representación Legal de ANAV, habida cuenta que en el mismo se incluyen actividades relacionadas con la autorregulación del sector inmobiliario. Al respecto este Despacho señaló que si bien el sector inmobiliario es tenido en cuenta en la Ley 1673 de 2013, lo cierto es que hasta el momento no ha sido expedida la reglamentación al respecto, y en consecuencia se trata de un sector que aún no es objeto de autorregulación, siendo así procedente que la solicitud elevada por ANAV fuese ajustada en el sentido de restringir el alcance del objeto del Certificado de Existencia y Representación Legal al ejercicio de autorregulación del sector valuatorio.

Al respecto ANAV procedió a someter a consideración del Consejo Directivo la modificación de los Estatutos Gremiales, particularmente de los artículos 4 y 5 en relación con el objeto de ANAV, en aras de someterla a aprobación de la próxima Asamblea General.

En efecto, a folios 142 a 144 de la solicitud, obra el Acta de Reunión surtida el 28 de enero de 2016 por el Consejo Directivo y el Presidente de la entidad. No obstante, en dicho documento se observa que en la reunión celebrada solamente se procedió a nombrar una comisión para elaborar la respuesta al requerimiento formulado por esta Entidad, así como a autorizar al Presidente para llevar a cabo la creación e implementación del RAA. Nótese que en dicha reunión no se sometió a consideración del Consejo Directivo la modificación de los Estatutos Gremiales en cuanto al objeto como lo señala ANAV en la respuesta al requerimiento formulado.

No obstante lo anterior, revisados los Estatutos de ANAV, se observa que sí hubo una modificación en los mismos, particularmente en el artículo 1 en cuanto a la denominación de la entidad, pues en los nuevos Estatutos se señala que la denominación es CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA Y DE AVALUADORES; y de los artículos 4 y 5, en los que se observa que el objeto de la entidad gremial se limita a la actividad de autorregulación del sector de avaluadores, eliminando la mención a la autorregulación del sector inmobiliario.

Por la cual se niega una solicitud

Ahora bien, el Despacho observa que si bien ANAV modificó sus estatutos gremiales, sin que se advierta evidencia de la aprobación de dicha modificación por la Asamblea General de la entidad gremial, lo cierto es que la persona jurídica creada como ERA identificada con el NIT 900.870.027-5, y solicitante de reconocimiento ante esta Entidad, aún continúa denominándose CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DEL SECTOR INMOBILIARIO Y DE AVALUADORES - ANAV, y teniendo como objeto la autorregulación de las personas que desarrollen las actividades del sector inmobiliario, tal como se advierte en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la entidad sin ánimo de lucro. Lo anterior pone de presente que la solicitante no atendió plenamente el requerimiento formulado por la Superintendencia, pues no aclaró ni corrigió su objeto social.

Sea de resaltar que el hecho de que la solicitante continúe teniendo como objeto social las actividades de autorregulación del sector inmobiliario constituye una vehemente contradicción a los postulados del modelo de regulación del sector valuatorio dispuesto en la Ley 1673 de 2013, pues si bien esta misma norma en su artículo 26 dispone que pueden existir Entidades Reconocidas de Autorregulación que tengan como único objeto las actividades de autorregulación establecidas y permitidas en la ley para ese tipo de entidades, dicha norma permisiva no supone la posibilidad de que las ERAS se puedan dedicar a la ejecución de actividades que aún no han sido reguladas ni reglamentadas por el Gobierno Nacional como lo es la autorregulación del sector inmobiliario.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que de reconocerse a la solicitante como ERA cuyo objeto sea la autorregulación del sector inmobiliario, y que incluso se denomina AUTORREGULADORA DEL SECTOR INMOBILIARIO, constituiría una inducción a error a los usuarios del sector, vulnerándose con ello sus derechos como consumidores, circunstancia que a todas luces debe prevenir esta entidad de control.

B. Reglas para la verificación del cumplimiento de las leyes y normas de la actividad del evaluador, del Código de Ética del evaluador y de los reglamentos de autorregulación

1. El Despacho solicitó complementar el artículo 10 del reglamento interno, en el sentido de indicar cuál será el órgano responsable de exigir el cumplimiento de la ley, los reglamentos y normas de la actividad del evaluador, incluyendo el Código de Ética, así como el procedimiento para escoger los miembros de dicho órgano, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 4.2 de la resolución 64191 de 2015.

Sobre el particular, se observa que si bien ANAV complementó el artículo 10 disponiendo que el Consejo Directivo sería el órgano responsable de la función de supervisión y vigilancia mediante la conformación de un Comité de Supervisión y Vigilancia, no concibió este comité como un órgano compuesto por mínimo cinco (5) representantes de sus miembros como lo exige el numeral 4.2 de la resolución 64191 de 2015 (párrafo No. 1 del artículo 10).

Lo anterior pone en evidencia que la solicitante no estableció las reglas para la verificación de las leyes y normas de autorregulación, de acuerdo a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional, desconociendo con ello las garantías de las que gozarían los autorregulados, así como su debido proceso.

C. Procedimientos que garanticen la efectiva función disciplinaria y la imposición de sanciones a sus inscritos por el incumplimiento de las normas de la actividad del evaluador y de los reglamentos de autorregulación

1. La Superintendencia expuso que de la lectura de todo el procedimiento disciplinario contenido en el reglamento interno, se observó un esquema que no corresponde con el dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, al cual debe someterse, en virtud de lo estipulado en el numeral 4.3 del Capítulo

Por la cual se niega una solicitud

Cuarto de la resolución 64191 de 2015, y de la inexecutable de la frase "establecer procedimientos e" del artículo 25 de la Ley 1673 de 2013¹.

Así, el Despacho solicitó la adecuación del procedimiento disciplinario de autorregulación al procedimiento dispuesto en el CPACA, corrigiendo y ajustando todos los artículos relacionados con el procedimiento disciplinario contenido en el reglamento interno; señalando claramente la existencia de las etapas procesales contenidas en el CPACA, a saber: averiguaciones preliminares, formulación del pliego de cargos, etapa probatoria, alegatos de conclusión, decisión de fondo y recursos; y ajustando todas las particularidades del procedimiento, tales como notificaciones, términos procesales, recursos procedentes, firmeza de las decisiones, y criterios para determinar las sanciones, entre otros, en aras de garantizar el debido proceso de los investigados.

Adicionalmente, se solicitó corregir el esquema del procedimiento disciplinario de la ERA a lo estipulado en el CPACA, teniendo en cuenta que el procedimiento disciplinario en la autorregulación del sector valuatorio no puede presentar una relación jurídico - procesal donde los intervinientes sean el ente acusador, el investigado y el tercero independiente e imparcial que decida, pues en aplicación del procedimiento dispuesto en el CPACA, es claro que en el procedimiento disciplinario de la ERA deben identificarse el ente independiente e imparcial competente para formular cargos, investigar y sancionar, y el investigado como único sujeto procesal directamente interesado en desvirtuar los cargos formulados y las sanciones impuestas, sin perjuicio de los terceros interesados que puedan surgir en cada caso específico.

En este orden de ideas, se requirió ajustar todo el texto del reglamento interno en lo que se refiere al procedimiento disciplinario.

Al respecto, la Dirección encuentra que ANAV no ajustó el procedimiento disciplinario al CPACA, pues aunque efectuó algunas modificaciones incluyendo la identificación de 3 etapas en el procedimiento, a saber: investigación, decisión y revisión, y en el artículo 11 incluyó una nota en relación con la aplicación del procedimiento dispuesto en el CPACA, no ajustó particularidades, tales como:

- Términos procesales:

En el artículo 61 del reglamento interno –Oportunidad probatoria, se señala que para la práctica de pruebas se contará con un periodo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir del momento en que se decreten. Nótese que dicho término no guarda correspondencia con lo dispuesto en el artículo 48 del CPACA².

Aunado a lo anterior, el artículo 63.2 del reglamento interno –Periodo probatorio, establece que el periodo probatorio tiene un término de treinta (30) días hábiles siguientes contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se venza el término que tiene el investigado para presentar explicaciones.

De lo anterior, se observa con claridad que la solicitante no adecuó el procedimiento disciplinario a lo estipulado en el CPACA, y adicionalmente incluyó en el reglamento interno dos disposiciones que entran en contradicción y que generan confusión para los destinatarios.

- Recursos procedentes:

El Título 4 del reglamento interno contiene las disposiciones aplicables al recurso de apelación – segunda instancia. Revisado el texto completo del referido reglamento, se observa que en el

¹ Sentencia C-385 de 2015 de la Corte Constitucional.

² "Artículo 48. Periodo probatorio. Cuando deban practicarse pruebas se señalará un término no mayor a treinta (30) días. Cuando sean tres (3) o más investigados o se deban practicar en el exterior el término probatorio podrá ser hasta de sesenta (60) días."

Por la cual se niega una solicitud

mismo no se concibió la posibilidad de que el investigado presente recurso de reposición contra la decisión final. Dicha circunstancia no solo advierte la falta de correspondencia con el artículo 74 del CPACA, sino que adicionalmente pone en evidencia una manifiesta vulneración al debido proceso del investigado o sujeto disciplinable.

- Funcionarios competentes para adelantar la etapa de investigación y para adoptar la decisión definitiva:

Aunque el artículo 55 del reglamento interno señala que la etapa de investigación estará a cargo del Presidente de ANAV y los funcionarios que dependan de este, los artículos 56, 57, 61, 63, y 63.2, entre otros, señalan que el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios, o el funcionario de la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios, son los que adelantan todas las actividades de la etapa de investigación, tales como abrir pliego de cargos, y decretar la práctica de pruebas.

Adicionalmente, aunque en el artículo 55 se indica que la etapa de decisión estará a cargo de la Sala de Decisión del Tribunal Disciplinario, y que la misma tendrá como finalidad determinar la existencia o inexistencia de responsabilidad disciplinaria, lo cierto es que en el artículo 63.3 se establece que presentados los alegatos de conclusión o vencido el término para ello, el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios procederá a archivar la investigación cuando no exista mérito para continuar con el trámite, o proferirá el acto administrativo definitivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de los alegatos. Nótese así que no es la Sala de Decisión la que se pronuncia sobre la responsabilidad del disciplinado, como se señaló en el artículo 55, pues ni siquiera es claro si el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios hace parte de la Sala de Decisión. Incluso el Despacho advierte que la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios no está concebida dentro del organigrama presentado por la solicitante.

De acuerdo con lo anterior, el Despacho observa que la solicitante no identificó con claridad quiénes son los funcionarios y órganos competentes, con sus respectivos alcances y funciones, para adelantar cada una de las etapas del procedimiento disciplinario, esto es, el competente para efectuar las averiguaciones preliminares, iniciar el procedimiento y adoptar la decisión definitiva, pues por el contrario generó confusión con las diferentes disposiciones del reglamento interno, constituyendo dicha circunstancia una manifiesta transgresión al debido proceso del disciplinado.

- Rol de la Sala de Decisión:

Teniendo en cuenta que la solicitante indica que el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios es quien adopta la decisión definitiva, tal como se explicó en precedencia, resulta difícil para el Despacho comprender el rol que tendrá la Sala de Decisión en el procedimiento disciplinario.

Aunque se señaló entre las funciones de la Sala de Decisión que esta decide sobre la responsabilidad disciplinaria del investigado, particularmente en el artículo 83 del nuevo reglamento interno, en los artículos precedentes señala que la investigación la adelantan el Presidente o el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios, y que este último adopta la decisión definitiva, circunstancia que abre el interrogante sobre el verdadero rol de la Sala de Decisión.

Además, el Despacho encuentra que de las funciones de la Sala de Decisión incluso se entendería que esta también participa en la investigación, pues puede evaluar la pertinencia de citar a audiencia para que se expliquen los hechos, determina la pertinencia, utilidad y conducencia de las pruebas solicitadas, y observa que el proceso se delante de acuerdo a los principios establecidos, entre otros, generando con ello aún más confusión sobre la competencia del Presidente o del Director de Asuntos Legales y Disciplinarios, y de la misma Sala de Decisión.

Por la cual se niega una solicitud

Si bien del contenido de los artículos 87 y 88 se entendería que la Sala de Decisión está conformada de tal manera que asegure la adopción independiente e imparcial de la decisión de fondo a que haya lugar, lo cierto es que de los artículos precedentes se advierte que no es esta Sala la que adopta la decisión, pues el mismo artículo 63.3 señala que el que adopta la decisión definitiva es el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios.

- Notificaciones:

En el artículo 77 del nuevo reglamento interno se establecen disposiciones en relación con la notificación de las decisiones que se adopten en el proceso disciplinario, las cuales no se ajustan a las formas dispuestas en los artículos 65 y siguientes del CPACA, así como en el artículo 47 del mismo, pues, entre otras, no se estipula que la solicitud formal de explicaciones o pliego de cargos y la decisión definitiva del procedimiento sean notificadas personalmente al investigado.

Sin perjuicio de lo señalado en precedencia sobre la omisión del recurso de reposición, el Despacho encuentra que ANAV tampoco ajustó lo relacionado al trámite para resolver el recurso de apelación, pues:

- a. En el artículo 71 –interposición del recurso de apelación, se señala que el recurso de apelación debe interponerse dentro de los ocho (8) días siguientes a la notificación de la decisión, lo cual no se adecúa a lo dispuesto en el artículo 76 del CPACA³.
- b. En cuanto a los sujetos legitimados para presentar recursos, en el artículo 70 – precedencia, se establece que el recurso de apelación puede ser interpuesto por los investigados, el Presidente de ANAV o el Director de Asuntos Legales y Disciplinarios. Con lo anterior, la solicitante insiste en que funcionarios de ANAV que adelantan el procedimiento disciplinario ostentan la calidad de sujetos procesales, y en consecuencia se encuentran legitimados para presentar recurso de apelación, lo cual no guarda correspondencia con la estructura del procedimiento administrativo dispuesto en el CPACA, ni con la relación jurídico – procesal del mismo.
- c. En el artículo 71 –interposición del recurso de apelación, se señala que del recurso de apelación el Secretario del Tribunal Disciplinario correrá traslado al Presidente o al investigado por 8 días para que se pronuncien por escrito. Lo anterior implica la posibilidad de sustentar el recurso en otra etapa procesal que no está concebida en el CPACA.
- d. En el artículo 72 –Explicaciones verbales y Audiencia, se señala que los investigados pueden solicitar a la Sala de Revisión que se celebre una audiencia en la que puedan exponer su versión de los hechos, circunstancia que se entiende como otra oportunidad para sustentar el recurso de apelación que tampoco está prevista en el CPACA.
- e. En el artículo 74 –Término para decidir el recurso, se señala que la Sala de Revisión cuenta con un término de cuarenta (40) días para resolver la apelación, lo cual no corresponde con las disposiciones del CPACA, particularmente con el artículo 86 de dicho Código⁴.

³ *Artículo 76. Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.*

⁴ *Artículo 86. Silencio administrativo en recursos. Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa.*

Por la cual se niega una solicitud

D. Procedimientos para la inscripción, conservación y actualización de toda la información de sus inscritos en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA)

1. La Superintendencia solicitó complementar el reglamento interno en el sentido de señalar cuáles son las políticas y procedimientos para el cumplimiento del deber de documentación, en los cuales se incluye la obligación de determinar los procedimientos para la conservación y actualización de toda la información de sus inscritos en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), pues no se advierten disposiciones al respecto en el reglamento interno. Sobre el particular, igualmente se indicó que la solicitante debía tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, tal como se advierte en el numeral 4.1 del Capítulo Cuarto de la resolución 64191 de 2015.

Si bien la solicitante incluyó una serie de políticas en el marco de un programa de gestión documental (Capítulo 3 – Deber de Documentación), esto es, la política de seguridad de la información, política de eficiencia administrativa vía ambiental, política de integración del sistema general de calidad con la política general de documentación, y la política de procesos técnicos de archivo físico, electrónico y digital, lo cierto es que dicho programa no constituye un procedimiento para la actualización de la información de los inscritos de la ERA en el RAA, pues el mismo no contiene los medios y etapas a ejecutar a efectos de asegurar que la información sobre la inscripción sea actualizada por la solicitante en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

Lo anterior implicaría la vulneración de los derechos de protección de datos personales de los inscritos al RAA, en especial en lo relacionado con la actualización de la información que debe ser transmitida al referido Registro Abierto de Avaluadores. Téngase en cuenta que adicionalmente, la omisión de determinar un procedimiento de actualización de información en el RAA, afectaría igualmente al mercado valuatorio mismo, pues no se garantizaría que información relacionada con la actividad del evaluador, como por ejemplo las sanciones disciplinarias impuestas pudiesen ser conocidas por las autoridades competentes y todo aquel que solicite la información que allí debe reposar.

2. La Dirección solicitó corregir y/o ajustar el reglamento interno en el sentido de indicar de manera expresa las causales de negación de la solicitud de inscripción al RAA, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 32 y 34 de la Ley 1673 de 2013.

Al respecto, se observa que en el artículo 122 del nuevo reglamento interno se incluyeron causales de negación de inscripción al RAA diferentes a las que dispone la Ley 1673 de 2013, pues en el numeral 1 de dicho artículo se indica que se negará la inscripción al RAA cuando no se provea la información requerida en el numeral 7 del artículo 117, entre otros.

Revisada la información solicitada por ANAV en el numeral 7 del artículo 117 a efectos de adelantar el proceso de inscripción al RAA, el Despacho advierte que la solicitante exige la presentación de una serie de autorizaciones para consultar y obtener información personal del aspirante, que de no ser presentada acarrearía la negación de la inscripción al RAA, como por ejemplo las autorizaciones para consultar bases de datos y solicitar información a terceros que sea necesaria para acreditar antecedentes personales (literal g), la autorización para consultar información personal y financiera del aspirante en CIFIN y DATACREDITO (literal h), y la autorización para solicitar y obtener cualquier tipo de información de las compañías de telefonía celular (literal i), entre otras.

De lo anterior, se observa con claridad que la negación de la inscripción al RAA del aspirante que no presente dichas autorizaciones, constituye un hecho que desborda las exigencias y requisitos señalados en la Ley 1673 de 2013, y su decreto reglamentario, pues en dicha normatividad no se concibe que los evaluadores que soliciten la inscripción al RAA deban cumplir o demostrar ciertas calidades personales verificables tal y como lo pretende ANAV. Además, el Despacho advierte que la solicitante no señaló un propósito o finalidad para exigir

Por la cual se niega una solicitud

cada una de las autorizaciones señaladas en el numeral 7 del artículo 117, lo cual impide que esta Dirección las analicé en contexto.

De otra parte, corresponde resaltar que si bien la solicitante atendió la mayoría de requerimientos formulados por la Superintendencia, en todo caso insistió en incurrir en ciertas imprecisiones e inexactitudes en el reglamento interno, que de ser aprobado de dicha manera, generaría confusión para los sujetos sometidos al mismo, y afectaría sus derechos como autorregulados. Tales circunstancias se refieren a:

a. *Terminología:*

Aunque en la mayor parte del texto se eliminaron los términos de "*asociado autorregulado voluntariamente*" y "*personas naturales vinculadas*", en algunos artículos continúan utilizándose dichos términos que no corresponden al modelo concebido en la Ley 1673 de 2013, como por ejemplo en los artículos 29 literal c), 33, numeral 2 del artículo 51.6, 59, 60, 68 y 238, entre otros, donde aún se hace referencia al "*autorregulado voluntariamente*"; y en los artículos 36.6, 36.9, 37.1, 38.7, 51.14, 51.16, 54, 59, 63.1, 65, 67, 80, 117, 226, 228, 237, y 245, entre otros, donde se hace alusión a las "*personas naturales vinculadas*", y otros términos que generan confusión.

Sea de señalar que si bien la solicitante cambió la definición de *persona natural vinculada* prevista en el artículo 1, por la de *persona natural activa*, lo cierto es que esta última tampoco resulta clara si se interpreta de manera sistemática con el texto completo del reglamento interno, y si se tiene en cuenta que ni siquiera es utilizada en el mismo texto.

b. *Estructura de la ERA:*

A pesar de que se allegó el organigrama de la entidad, tal como lo solicitó la Superintendencia, del texto del reglamento interno se advierte la existencia de algunos órganos que no se encuentran identificados en el organigrama presentado, y por lo tanto su rol y funciones no son expuestas de manera clara; incluso algunos tienen nombres muy similares, lo que impide determinar si se trata del mismo órgano o de dos diferentes.

Ejemplo de lo anterior se observa en el procedimiento disciplinario, en el cual se hace referencia a la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios, sin que dicha Dirección se incluya en el organigrama, así como frente al Comité de Educación a que hace alusión el artículo 146 y siguientes, al Comité de Supervisión y Vigilancia señalado en el párrafo No. 1 del artículo 10, al Comité de Verificación de Antecedentes Personales y a la Dirección de Certificación e Información definidos en el artículo 1, y a la Dirección de Certificación e Información (artículos 168 y 169).

Igualmente se observa una imprecisión frente a la denominación del órgano competente para recibir las solicitudes de información, pues en el artículo 33-1 se señala que dicho órgano es la Dirección de Registro, Inscripción e Información, la cual presuntamente en el organigrama se denomina Dirección de Admisión, Inscripción e Información. En el mismo orden de ideas, se advierte que en el artículo 13 se hace referencia al Comité de Regulación y Tecnología; mientras que en el organigrama presentado se indica la existencia del Comité de Regulación y Normalización, respecto de los cuales no es claro si se trata del mismo Comité de apoyo al Consejo Directivo.

Asimismo, en el artículo 38.6 se hace alusión a la Junta Directiva, cuando en el organigrama y en el artículo 12 se determina como órgano directivo el denominado Consejo Directivo.

Nótese que este tipo de situaciones generan confusión para los destinatarios en la

Por la cual se niega una solicitud

aplicación del reglamento interno.

c. *La inscripción en el RAA:*

En relación con la estructura del modelo de autorregulación determinada en la Ley 1673 de 2013, la Dirección identificó algunas inexactitudes en la redacción de ciertas disposiciones del reglamento interno, como por ejemplo en el artículo 68, artículo 29.1, artículo 1 en cuanto a la definición de *aspirante*, y parágrafo segundo del artículo 32, entre otros, respecto de lo cual resulta necesario aclarar que legalidad a la actividad del avaluador está determinada por su inscripción en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA) que se efectúa a través de la ERA que escoja para ello.

d. *Conformación del Tribunal Disciplinario:*

La solicitante indicó en el artículo 87 del nuevo reglamento interno que el Tribunal Disciplinario estará conformado por 6 miembros, de los cuales 3 serán personas independientes o externas a la actividad valuatoria.

No obstante, en el artículo 88 se señala que la Sala de Decisión y la Sala de Revisión, cada una estaría conformada por 3 miembros, de los cuales dos (2) serían personas no vinculadas a la ERA, y una (1) sería miembro de la misma.

El Despacho encuentra que este último artículo no fue dispuesto en armonía con el referido artículo 87, en la medida en que para adelantar un procedimiento disciplinario hasta su decisión final, se requeriría de conformar una Sala de Decisión con dos (2) miembros externos y uno (1) interno; y a su turno, una Sala de Revisión que para el mismo caso decida la apelación, conformada por dos (2) miembros externos y uno (1) interno. Es decir que el Tribunal Disciplinario estaría compuesto por cuatro (4) miembros externos y dos (2) internos, y no por tres (3) externos y tres (3) internos como lo señala la solicitante en el artículo 87. Así, se advierte una imprecisión que no solo genera confusión para el disciplinado, sino que adicionalmente afectaría sus derechos en el procedimiento, pues no tendría claridad sobre la conformación del Tribunal que decidiría sobre su responsabilidad disciplinaria.

Adicionalmente, la Dirección advierte que si bien en el artículo 87 del reglamento interno se hace referencia a que el Tribunal Disciplinario estará compuesto por 3 miembros externos de la actividad valuatoria y 3 miembros internos a la misma, lo cierto es que en el artículo 88 la solicitante señala que las Salas del Tribunal estarán compuestas por personas no vinculadas a la Autorreguladora y por personas vinculadas a la misma. Así, se observa una imprecisión de parte de la solicitante, pues esta última afirmación contradice lo señalado en el Decreto 1074 de 2015, en la medida en que el Tribunal Disciplinario de la ERA debe estar conformado de manera tal que al menos la mitad de sus miembros sean personas externas o independientes de la actividad valuadora, lo cual implica que se trata de personas que no ejerzan ningún tipo de actividad en el sector valuatorio en general, y no exclusivamente por fuera de ANAV. Esta imprecisión se reitera en los artículos siguientes, incluso en el 96.

En este mismo sentido, el Despacho observa inexactitud en relación con el quorum para adoptar la decisión disciplinaria, pues en el parágrafo del artículo 87 se indica que el Tribunal Disciplinario está compuesto por 6 miembros, el cual tendrá quorum deliberatorio con la asistencia mínima de 4 miembros, y quorum decisorio con la presencia mínima de 3 miembros. Lo anterior no guarda correspondencia con la estructura del Tribunal Disciplinario, y genera confusión, pues son las Salas de Decisión y Revisión las que adoptan decisiones disciplinarias, y en consecuencia el quorum decisorio debe estructurarse de acuerdo al número de miembros de cada una de ellas, y no del Tribunal en pleno.

Por la cual se niega una solicitud

e. *Procedimiento para la inscripción en el RAA:*

Del contenido de los artículos 109, 127 y 128 del nuevo reglamento interno, se observa que la Dirección de Admisión, Inscripción e Información, a través de su Director, es el órgano competente para adoptar la decisión sobre la solicitud de inscripción al RAA.

A su turno, en el artículo 124 se señala que el Comité de Admisiones, Inscripción y Verificación (que aparentemente en el organigrama se denomina Comité de Admisiones, Inscripción e Información) es una instancia encargada de asesorar al Director de Admisión, Inscripción e Información, el cual estará conformado por 3 funcionarios de ANAV, uno de los cuales debe ser el Director de Admisión, Inscripción e Información, que a su vez será el Presidente.

De lo anterior, se identifica una imprecisión o inexactitud, pues no se encuentra lógico que el Director que adopta la decisión sobre la solicitud de inscripción al RAA, igualmente haga parte de su Comité asesor para dicha solicitud.

Finalmente, se observa que la solicitante incluye en el artículo 106 como principio de la función de inscripción en el RAA la *profesionalización de la actividad valuatoria*, lo que constituye una imprecisión en la medida en que en virtud de la cláusula general de competencias legislativa, es el legislador el único competente para exigir títulos de idoneidad académica y en consecuencia profesionalizar una actividad, circunstancia que no se desarrolló mediante el modelo de autorregulación dispuesto en la Ley 1673 de 2013, sin perjuicio de que se hayan establecido algunas exigencias en relación con la competencia académica de los evaluadores.

f. *Causales de negación de la solicitud de inscripción en el RAA:*

Respecto de las causales de negación de la inscripción en el RAA señaladas en el artículo 122 del reglamento interno, la Dirección observa que las situaciones indicadas en los numerales 3 y 5 de dicha disposición no guardan sentido en el modelo estructurado en la Ley 1673 de 2013.

En efecto, no resulta válido que ANAV resuelva negar la solicitud de inscripción al RAA al aspirante que se encuentre ejerciendo de manera ilegal la actividad del evaluador, pues la investigación y sanción de dicha circunstancia será competencia de esta Superintendencia, y en ese sentido, el evaluador que haya ejercido ilegalmente la actividad y que sea habilitado para continuar el ejercicio valuatorio legalmente requerirá acercarse a una ERA a efectos de solicitar la inscripción en el Registro Abierto de Evaluadores (RAA).

Tampoco resulta viable que ANAV resuelva negar la solicitud de inscripción al RAA al aspirante que se encuentre inhabilitado para el ejercicio de la actividad del evaluador, pues el régimen de inhabilidades es aplicable en eventos y circunstancias específicas en el marco de la actividad, por lo que el hecho de que un aspirante se encuentre inhabilitado para actuar en un caso particular, no implica que se encuentre inhabilitado de manera general para actuar como evaluador.

g. *Recursos contra la decisión por la cual se niega la solicitud de inscripción en el RAA:*

En el artículo 129 del reglamento interno se señala que contra la decisión que niega la solicitud de inscripción al RAA proceden los recursos de reposición y apelación. No obstante, en el mismo artículo se incurre en la imprecisión de señalar que dichos recursos, tanto la reposición como la apelación, serán resueltos por el Director de Admisión, Inscripción e Información.

Por la cual se niega una solicitud

Lo anterior pone de presente una evidente vulneración al debido proceso del aspirante al que se le niega la solicitud de inscripción al RAA, pues si ANAV pretende disponer la procedencia de un recurso de reposición y uno de apelación, debe considerar que la reposición por su naturaleza es un recurso que debe ser resuelto por el mismo funcionario que emitió la decisión final, y la apelación es un recurso que igualmente por su naturaleza debe ser resuelto por el superior jerárquico de la autoridad que emitió la decisión final.

h. *Función de certificación de la ERA:*

El Despacho observa que los artículos 116 y 117 del antiguo reglamento interno fueron debidamente ajustados mediante la eliminación de lo relacionado con la función de certificación que ANAV señalaba ostentar en su solicitud inicial. Sin embargo, revisado el texto completo del nuevo reglamento interno, se advierten algunas disposiciones en las cuales todavía se hace referencia a dicha función de certificación. Por ejemplo, en el artículo 131 se indica que la determinación de las tarifas aplicables a la prestación de servicios de ANAV como autorregulador, incluyen las de certificación; igualmente en el artículo 167 se señala que el Sistema de Información de ANAV tiene como propósito mantener actualizada la información necesaria para el ejercicio de funciones de la solicitante como las de certificación del mercado inmobiliario y de avalúos.

Nótese que incluso la solicitante no ajustó la definición de *certificación* contenida en el artículo 1 del nuevo reglamento interno, pues continuó señalando que el procedimiento de certificación corresponde a la verificación de los antecedentes personales de parte de ANAV, como un organismo de inscripción al RAA, lo cual resulta inexacto y genera confusión. Misma circunstancia se presenta con la definición de *personas sujetas a certificación* contenida en el mismo artículo 1.

Aunado a lo anterior, se observa que en el literal j. del artículo 6 se insiste en hacer referencia a la función de certificación como una situación a regular en el marco de la función normativa de la ANAV, lo no se encuentra en armonía con las funciones propias de una ERA.

En mismo sentido, se advierte que no se ajustó el literal v. del artículo 12-2, en relación con las funciones del Presidente de ANAV, ni los artículos 51.1 y siguientes en donde la redacción da a entender que la ERA certifica a los evaluadores, lo cual no puede equipararse a la posibilidad de que el evaluador obtenga un certificado de inscripción al RAA a través de la ERA en los términos del numeral 3.5 del Capítulo 3 de la resolución 64191 de 2015.

Tampoco se ajustaron los artículos 167 y 237, en los que se continúa señalando erradamente que ANAV es un organismo de certificación, y que la información sobre los evaluadores solamente será transmitida al RAA una vez se surta un supuesto proceso de certificación, que no guarda correspondencia alguna con lo estipulado en la Ley del Avaluador.

Así, se observa que la solicitante no modificó en su totalidad el texto del reglamento interno, con miras a que cada una de sus disposiciones guardara armonía con el modelo de autorregulación del sector valuatorio dispuesto en la Ley 1673 de 2013, y su decreto reglamentario, generándose así confusión para los destinatarios de dicha norma de autorregulación.

i. *Sector inmobiliario:*

Por la cual se niega una solicitud

Si bien en el reglamento interno se eliminaron algunas referencias relacionadas con la autorregulación del sector inmobiliario, el Despacho advierte que aún se encuentran algunos términos y situaciones propios de dicho sector, como por ejemplo el literal e. del artículo 19 en el que se hace referencia a las entidades del sector inmobiliario, las cuales no son sujetos de autorregulación en el modelo de la Ley 1673 de 2013, así como el literal a. del artículo 25 en el que se hace alusión al esquema de autorregulación del mercado inmobiliario, y el artículo 167 en el que se insiste en que ANAV es un organismo de autorregulación del sector inmobiliario.

Ejemplo de dichas imprecisiones se encuentra igualmente en el numeral 1 del artículo 35 en el que se hace referencia a que los funcionarios de la ERA deben observar una conducta que preserve la transparencia del sector inmobiliario, cuando el objeto de la ERA se debe limitar a la autorregulación del sector valuatorio en todas sus categorías y no exclusivamente en las actividades sobre avalúos de bienes inmuebles.

En el mismo sentido, se observa una inexactitud en el literal f. del artículo 36.8, los artículos 39.3, 40, 44.1, 44.2, 45.2, 46.1, 46.3, 47, numeral 1 del artículo 48, 49.3, 67, 106, y 107 del nuevo reglamento interno, en los que se hace alusión al servicio inmobiliario dentro de un esquema de autorregulación, particularmente de la ERA, así como a los avalúos de bienes inmuebles como actividad exclusiva del sector valuatorio.

j: *Mercado de Valores:*

Considerando que la solicitante advirtió que el reglamento interno presentado había sido elaborado tomando como referencia los reglamentos de la Autorreguladora del Mercado de Valores –AMV, el Despacho observó una confusión terminológica y conceptual en el texto del presentado por ANAV, razón por la cual formuló un requerimiento de aclaración, corrección y/o complemento.

No obstante lo anterior, la Dirección encuentra que en el nuevo reglamento interno se continuó incluyendo algunos términos y situaciones propias del mercado de valores, que no guardan correspondencia con la autorregulación del sector valuatorio, y que incluso generan confusión frente al alcance de las funciones de la ERA, como por ejemplo la remisión que en el artículo 226 se hace al Decreto 1565 de 2006, propio de la autorregulación del mercado de valores, y la que se hace en el parágrafo 2 del artículo 227, a la Ley 964 de 2005, igualmente relacionada con el mercado de valores.

k. *Imprecisiones formales:*

En el reglamento interno se advierten errores formales como por ejemplo en el artículo 32 donde no se advierte concordancia entre la información sobre el monto de las contribuciones de los miembros Clase A y de los Inscritos señaladas en letras y en números.

Asimismo, en el artículo 96 se hace referencia a la ley 1439 de 2015, y en el numeral 1 del artículo 245 se hace referencia la ley 1673 de 2008, y a la ley 1673 de 2014, respecto de las cuales no se advierte su existencia y relación con la autorregulación del sector valuatorio en el ordenamiento jurídico colombiano.

En mérito de expuesto, este Despacho,