

La SIC de Colombia ofrece servicios digitales de comercio e industria a los ciudadanos



Software y servicios

Red Hat® OpenShift®

Red Hat Process Automation Manager

Red Hat Consulting

Red Hat Premium Support

Soluciones actuales de Red Hat

Red Hat Decision Manager

Red Hat Fuse

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia buscaba digitalizar los procesos y los servicios orientados a los ciudadanos para decenas de miles de casos de protección del consumidor y control del mercado. Al adoptar una infraestructura de TI basada en contenedores con Red Hat OpenShift y contar con el respaldo de los servicios especializados de Red Hat, la SIC creó un sistema de expedientes electrónicos y una aplicación móvil orientada a los ciudadanos. Ahora, los ciudadanos pueden enviar solicitudes y hacer un seguimiento de ellas y de las resoluciones, así como de la información relacionada, con mayor facilidad. La SIC puede desarrollar y ofrecer soluciones más transparentes, lo cual aumenta la confianza de los ciudadanos en la administración pública.



Organismos gubernamentales

2000 empleados

Ventajas

- ▶ Mayor eficiencia para procesar 51 000 casos presentados y emitir más de 24 000 resoluciones en solo un año
- ▶ Reducción del tiempo de desarrollo de servicios con enfoques ágiles
- ▶ Mejora de la experiencia de los ciudadanos con servicios transparentes y de fácil acceso, incluida una aplicación móvil

"Red Hat nos proporcionó herramientas modernas, soporte excelente y una gran cantidad de conocimientos; además, nos brindó ayuda en diversos asuntos, desde la toma de decisiones técnicas hasta la resolución de los problemas relacionados con los proveedores. Su orientación ha sido fundamental para los resultados que hemos logrado".

Francisco Rodríguez Eraso
Jefe de la Oficina de Tecnología y TI,
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia

"Ahora, nuestros equipos pueden desarrollar más funciones y productos e implementarlos casi de inmediato, sin necesidad de realizar cambios importantes en el ecosistema".

Francisco Rodríguez Eraso
Jefe de la Oficina de Tecnología y TI,
Superintendencia de Industria y
Comercio (SIC) de Colombia

Agilización de los planes para los servicios de protección del consumidor digital

La Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, creada en 1968, vela por los derechos de los consumidores del país y gestiona el Sistema Nacional de Propiedad Industrial. El mantenimiento de este registro incluye la administración de las solicitudes y los depósitos de marcas comerciales y eslóganes, las patentes de invención y de modelos de utilidad, las solicitudes de diseños industriales y mucho más.

Cada año, la SIC se encarga de decenas de miles de casos y resoluciones en el marco de sus responsabilidades legales de protección del consumidor y control del mercado. El organismo buscaba digitalizar todos los procesos, los procedimientos y los servicios relacionados para simplificar las operaciones y mejorar el acceso de los ciudadanos. Debido a la pandemia de COVID-19, esta tarea fue fundamental, ya que los confinamientos impedían que los ciudadanos presentaran reclamos en persona.

"Los desafíos de los enfoques tradicionales durante la pandemia acentuaron la necesidad de digitalizar nuestros servicios", comenta Francisco Rodríguez Eraso, ingeniero y jefe de la Oficina de Tecnología y TI de la SIC. "Necesitábamos transformar la prestación de nuestros servicios y ampliar el acceso digital para crear una administración pública más transparente".

Diseño de un entorno de servicios basado en contenedores con Red Hat

Después de usar las soluciones de Red Hat Application Services (anteriormente, Red Hat Middleware) durante varios años, la SIC decidió utilizar Red Hat OpenShift para sentar las bases de su nuevo entorno de servicios digitales.

Red Hat OpenShift es una plataforma de contenedores de Kubernetes empresarial con funciones de automatización integrales para gestionar las implementaciones en la nube híbrida, los entornos multicloud y el extremo de la red. Ofrece varias capas de seguridad, capacidad de gestión y automatización para lograr operaciones uniformes en todas las infraestructuras. La SIC también adoptó Red Hat Process Automation Manager, una plataforma que sirve para desarrollar aplicaciones y microservicios en contenedores que automatizan los procesos y las decisiones empresariales. Esta solución está optimizada para el desarrollo de aplicaciones con Red Hat OpenShift.

"Nuestra infraestructura de Red Hat nos ayudó a diseñar una arquitectura sólida y orientada a los servicios", afirma Rodríguez Eraso. "Podemos gestionar mejor una amplia variedad de sistemas heredados, procesos y registros administrativos, y enlaces a sistemas externos, mientras respaldamos los proyectos nuevos".

Durante la pandemia de COVID-19, los equipos de la SIC trabajaron de forma remota con especialistas de Red Hat Consulting y Red Hat Premium Support de varios países para planificar y distribuir la nueva arquitectura. Ahora, este entorno basado en contenedores y con capacidad de respuesta admite una variedad de servicios digitales orientados a los ciudadanos, incluido un sistema de justicia digital consolidado.

Prestación de servicios modernos y difusión de información a los ciudadanos

Mayor eficiencia al digitalizar los procesos manuales realizados en papel

Gracias a las funciones integrales de automatización y gestión que se incluyen en su nuevo entorno de Red Hat, la SIC logró digitalizar con éxito los procesos manuales, como la presentación de solicitudes de protección.

Anteriormente, todos los expedientes se realizaban en papel y se completaban a mano. Para modernizar este proceso, la SIC debía cumplir con las normas relativas a los expedientes electrónicos, como el uso de firmas electrónicas y la aplicación de estrictos requisitos de seguridad. El nuevo sistema de expedientes electrónicos de la SIC se implementó en Red Hat OpenShift y proporciona plantillas para todos los documentos. Luego, utiliza el control de flujo proporcionado por Process Automation Manager para coordinar con otros servicios el etiquetado de los documentos, la realización de las firmas electrónicas, la conversión de los archivos a PDF/A (un formato de archivo estandarizado) y su almacenamiento en la plataforma de gestión de documentos del organismo.

Como resultado, la presentación de solicitudes es más eficiente, lo que permite que la SIC entregue las resoluciones a los ciudadanos y las empresas con mayor rapidez. Al pasar de un sistema manual a uno digital, la SIC pudo procesar más de 51 000 casos presentados y emitir más de 24 000 resoluciones en solo un año.

"Hubo un cambio radical en nuestra velocidad y servicio. Antes, los jueces podían tardar meses en analizar un expediente y, luego, trasladarlo en el sistema", comenta Rodríguez Eraso. "Ahora, se puede responder y revisar todo de forma remota y muy rápida, con control y seguridad".

Adopción de enfoques ágiles para agilizar el desarrollo de los servicios.

La SIC aprovechó la implementación de la tecnología de Red Hat para adoptar nuevos enfoques de trabajo ágiles que facilitan la colaboración entre los equipos.

"Gracias a la integración y la distribución continuas [CI/CD], ahora nuestros equipos pueden desarrollar más funciones y productos e implementarlos casi de inmediato, sin necesidad de realizar cambios importantes en el ecosistema", explica Rodríguez Eraso. "Comenzamos creando pequeños grupos especializados en DevOps que recibieron capacitación intensiva. Su éxito inspiró a todo el equipo a adoptar estos cambios".

Mejora de la experiencia de los ciudadanos con servicios transparentes y de fácil acceso

Después de las primeras iniciativas de digitalización, los ciudadanos de Colombia podían completar hasta 30 tareas relacionadas con la SIC en línea.

Ahora, la SIC utiliza su infraestructura de Red Hat con capacidad de respuesta para seguir modernizando sus servicios orientados a los ciudadanos, lo cual incluye el lanzamiento de una aplicación móvil, SIC A LA MANO, para enviar solicitudes, casos y comentarios. Con esta solución, los ciudadanos ya no tienen que trasladarse para efectuar las consultas en persona ni lidiar con varios documentos en papel. Otra solución nueva, SIC FACILITA, permite que los consumidores conversen en línea con los proveedores para resolver los problemas sin tener que enfrentar disputas judiciales que conllevan mucho tiempo y dinero.

Además, la SIC fue una de las pocas entidades del sector público colombiano que siguió funcionando permanentemente durante la pandemia de COVID-19, gracias a la gran estabilidad y disponibilidad de su infraestructura de Red Hat.

Al mejorar el acceso a la información y su visibilidad, la SIC puede trabajar con el público para seguir mejorando sus servicios en función de los comentarios y generar confianza en la administración pública de Colombia.

Preparación para la nube con un proveedor de confianza

Después de alcanzar el éxito al utilizar Red Hat OpenShift en las instalaciones, la SIC planea migrar su infraestructura a un modelo de nube híbrida para aumentar la capacidad de ajuste y lograr una mayor flexibilidad en cuanto a los proveedores para el soporte y el mantenimiento.

En la actualidad, la SIC trabaja con otros organismos gubernamentales oficiales de Colombia para garantizar el acceso seguro a la información sobre las transacciones.

"Sabemos que nuestro proceso de adopción de la nube será más sencillo si trabajamos con Red Hat, porque sus especialistas siempre nos han ayudado a generar innovaciones y a superar los desafíos que conlleva la transformación", afirma Rodríguez Eraso. "Red Hat nos proporcionó herramientas modernas, soporte excelente y una gran cantidad de conocimientos; además, nos brindó ayuda en diversos asuntos, desde la toma de decisiones técnicas hasta la resolución de los problemas relacionados con los proveedores. Su orientación ha sido fundamental para los resultados que hemos logrado".

Acerca de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es un organismo público que depende del Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia. Se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de los mercados a través de la supervisión y la protección de la libre competencia económica, los derechos de los consumidores y el cumplimiento en el área de la metrología legal y las normas técnicas. <https://www.sic.gov.co/>



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La innovación es la esencia del open source. Los clientes de Red Hat no solo implementan las tecnologías de open source para cambiar sus propias empresas, sino también para revolucionar sectores y mercados completos. Red Hat Innovators in the Open muestra con orgullo la manera en que nuestros clientes utilizan las soluciones open source empresariales para superar sus desafíos más complejos. ¿Te gustaría compartir tu historia? [Obtén más información.](#)



Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor de soluciones de software open source para empresas líder en el mundo que aplica un enfoque impulsado por la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a que los clientes desarrollen aplicaciones en la nube, integren las aplicaciones de TI nuevas y actuales, y automaticen y gestionen los entornos complejos. Red Hat es [una asesora de confianza de las empresas de la lista Fortune 500](#) y brinda servicios [galardonados](#) de soporte, capacitación y consultoría para que obtengan los beneficios de la innovación abierta en todos los sectores. Red Hat es un centro de conexión en una red internacional de empresas, partners y comunidades, a los que ayuda a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.

f facebook.com/redhatinc
X @RedHatLA
 @RedHatIberia
in linkedin.com/company/red-hat

es.redhat.com
 #F30647_0922

ARGENTINA
 +54 11 4329 7300

CHILE
 +562 2597 7000

COLOMBIA
 +571 508 8631
 +52 55 8851 6400

MÉXICO
 +52 55 8851 6400

ESPAÑA
 +34 914 148 800