

Superintendencia de Industria y Comercio avanza en su transformación digital



Software y servicios

Red Hat® OpenShift®

Red Hat Process Automation
Manager

Red Hat Consulting

Red Hat Premium Support

Soluciones de Red Hat previas

Red Hat Decision Manager

Red Hat Fuse

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia buscaba digitalizar los trámites y servicios de atención al ciudadano para miles de casos en materia de protección al consumidor y de control de mercado. Al adoptar una infraestructura de TI basada en contenedores de Red Hat, con el apoyo de los servicios de consultoría y soporte de expertos de Red Hat, la SIC ha creado un servicio de gestión electrónica de expedientes y una aplicación móvil para los ciudadanos. Ahora los ciudadanos pueden presentar y hacer un seguimiento más fácil de sus solicitudes y de las resoluciones, así como de la información asociada. SIC está en condiciones de desarrollar y ofrecer soluciones más transparentes, fomentando la confianza de los ciudadanos en los servicios públicos.



Gobierno

2.000 personas, entre funcionarios y colaboradores

Beneficios

- ▶ Mejora de la eficiencia permite procesar 51.000 expedientes presentados y emitir más de 24.000 resoluciones en solo un año
- ▶ Reducción del tiempo de desarrollo de servicios gracias a métodos ágiles
- ▶ Mejora de la experiencia de los ciudadanos gracias a servicios transparentes y de fácil acceso, incluida una aplicación móvil

“Gracias a Red Hat podemos afrontar nuevos retos de transformación. Hemos cambiado nuestra metodología de trabajo y contamos con una solución robusta. Ahora no tenemos miedo a innovar”.

Francisco Rodríguez Eraso

Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática
Superintendencia de Industria y Comercio

“Nuestros equipos pueden ahora desarrollar más funciones y productos y desplegarlos casi en tiempo real, sin necesidad de realizar grandes cambios en el ecosistema”.

Francisco Rodríguez Eraso
Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, Superintendencia de Industria y Comercio

Acelerar los proyectos de servicios digitales de protección al consumidor

Creada en 1968, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia defiende los derechos de los consumidores del país y gestiona el Sistema Nacional de Propiedad Industrial. El mantenimiento de este registro incluye solicitudes y depósitos de marcas y lemas, patentes de invención y modelos de utilidad, solicitudes de diseños industriales, etc.

La SIC tramita cada año decenas de miles de casos y decisiones en el marco de sus responsabilidades legales de protección del consumidor y supervisión del mercado. La institución se propuso digitalizar todos los trámites, procedimientos y servicios relacionados para simplificar la atención y mejorar el acceso de los ciudadanos. La pandemia de COVID-19 hizo que esta tarea fuera crítica, con un confinamiento que impedía a los ciudadanos presentar sus reclamaciones en persona.

“La crisis sanitaria ocasionada por el COVID, reforzó la necesidad de digitalizar la administración pública”, afirma el ingeniero Francisco Rodríguez Eraso, Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC. “Se buscaba que el 100 % de los trámites y servicios de la SIC, incluyendo aquellos relacionados con las funciones jurisdiccionales, pudieran realizarse digitalmente”.

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

Tras haber utilizado las soluciones de Red Hat Application Services (anteriormente Red Hat Middleware) durante varios años, SIC decidió utilizar Red Hat OpenShift para construir la base de su nuevo entorno de servicios digitales.

Red Hat OpenShift es una plataforma de contenedores Kubernetes para empresas con amplias capacidades de automatización que permiten gestionar implementaciones de nube híbrida, multicloud y edge. Incluye múltiples capas de seguridad, capacidad de gestión y automatización para operaciones homogéneas en todas las infraestructuras. SIC también adoptó Red Hat Process Automation Manager, una plataforma para el desarrollo de microservicios en contenedores y aplicaciones que automatizan las decisiones y los procesos empresariales. Esta solución está optimizada para el desarrollo de aplicaciones con Red Hat OpenShift.

“La infraestructura suministrada por Red Hat nos ha permitido a la SIC disponer de una arquitectura orientada a servicios, y controlar toda una gran variedad de sistemas legados previos, como la gestión de trámites, actos administrativos o enlazar con sistemas externos, pero también apoyar el lanzamiento de nuevos proyectos”, comenta Rodríguez Eraso.

Los equipos de SIC trabajaron durante la pandemia de COVID-19 de forma remota con Red Hat Consulting y Red Hat Premium Support -incluyendo especialistas de varios países- para planificar y entregar la nueva arquitectura. Este entorno basado en contenedores con gran capacidad de respuesta ahora da respaldo a una serie de servicios digitales orientados al ciudadano, incluido un sistema de Expediente Electrónico Judicial.

Prestación a los ciudadanos de servicios e información innovadores.

Mejora de la eficiencia mediante la digitalización de los trámites en papel

Gracias a sus completas funciones de automatización y gestión incluidas en su nuevo entorno de Red Hat, SIC ha conseguido digitalizar los procesos manuales, como el archivo de casos de protección.

Anteriormente, todos los expedientes estaban hechos en papel y se completaban a mano. Para modernizar este proceso, SIC necesitaba cumplir con las disposiciones relativas a los archivos de casos electrónicos, como el uso de firmas electrónicas y estrictos requisitos de seguridad. Implantado en Red Hat OpenShift, el nuevo sistema de archivo electrónico de casos de SIC facilita plantillas para todos los documentos y, a continuación, utiliza el control de procesos proporcionado por Process Automation Manager para coordinarse con otros servicios para etiquetar los documentos, completar las firmas electrónicas, convertir los archivos a PDF/A -un formato de archivo estandarizado- y almacenarlos en la plataforma de gestión de documentos de la organización.

Como resultado, se ha mejorado el proceso de presentación de expedientes, lo que ayuda a la SIC a notificar las resoluciones a los ciudadanos y a las empresas con mayor rapidez. En sólo un año, la SIC pudo procesar más de 51.000 casos presentados y emitir más de 24.000 sentencias al pasar de un sistema manual a uno digital.

“Ha habido un cambio radical en la rapidez y el servicio. Antes, el juez podía tardar meses en analizar un expediente y moverlo por el sistema”, dijo Rodríguez Eraso. “Ahora, todo puede ser resuelto y revisado a distancia y muy rápidamente, de forma controlada y segura”.

Adopción de métodos ágiles para acelerar el desarrollo de servicios

SIC ha aprovechado la implantación de la tecnología de Red Hat para introducir también nuevos enfoques de trabajo ágiles que facilitan la colaboración entre equipos.

“Con la integración continua y la entrega continua [CI/CD], nuestros equipos pueden ahora desarrollar más funciones y productos y desplegarlos casi en tiempo real, sin necesidad de realizar grandes cambios en el ecosistema”, afirma Rodríguez Eraso. “Empezamos creando pequeños grupos especializados en DevOps que recibieron una formación intensiva. Su éxito ha inspirado a nuestro equipo más amplio a adoptar estos cambios”.

Una mejor experiencia para el ciudadano gracias a servicios transparentes y de fácil acceso

Tras los primeros esfuerzos de digitalización, los ciudadanos de Colombia pudieron realizar por Internet hasta 30 trámites relacionados con la SIC.

Ahora, la SIC ha utilizado la infraestructura de Red Hat para seguir modernizando sus servicios de cara al ciudadano, incluido el lanzamiento de una aplicación móvil, SIC A LA MANO, para presentar peticiones, reclamos y comentarios. Con esta solución, los ciudadanos ya no tienen que desplazarse para realizar consultas de casos en persona ni lidiar con una serie de documentos en papel. Otra nueva solución, SIC FACILITA, permite a los consumidores chatear en línea con los vendedores para resolver sus problemas sin necesidad de recurrir a los tribunales, que resultan muy costosos y largos.

Además, SIC fue una de las pocas entidades del sector público colombiano que mantuvo sus operaciones las 24 horas del día durante la pandemia de COVID-19, gracias a la gran estabilidad y disponibilidad de su infraestructura Red Hat.

Al mejorar el acceso y la visibilidad de la información, la SIC puede trabajar con los ciudadanos para seguir mejorando sus servicios en función de los comentarios y generar confianza en la Administración pública colombiana.

Preparándose para la nube con un proveedor de confianza

Tras el éxito de utilizar Red Hat OpenShift on-site, SIC está planteando la transición de su infraestructura a un modelo de nube híbrida, para aumentar la escalabilidad y lograr una mayor flexibilidad del proveedor en cuanto a soporte y mantenimiento.

SIC está trabajando ahora con otros departamentos oficiales del gobierno de Colombia en el acceso seguro a la información transaccional.

“Sabemos que nuestro viaje a la nube será más fácil trabajando con Red Hat, porque siempre nos han acompañado a la hora de innovar y superar los retos de transformación”, afirma Rodríguez Eraso. “Red Hat nos ha suministrado herramientas de vanguardia, un excelente soporte y una gran cantidad de recursos que van desde ayudarnos a tomar decisiones técnicas hasta asuntos relacionados con los proveedores. Su guía ha sido imprescindible para alcanzar los resultados que hemos conseguido”.

Sobre la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es un organismo público adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia, encargado de velar por el buen funcionamiento de los mercados a través de la vigilancia y protección de la libre competencia económica, de los derechos de los consumidores, del cumplimiento de aspectos concernientes con metrología legal y reglamentos técnicos y la actividad valoradora del país. <https://www.sic.gov.co/>



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La innovación es el centro del código abierto. Los clientes de Red Hat utilizan las tecnologías de código abierto para cambiar no solo sus propias organizaciones, sino también industrias y mercados enteros. Red Hat Innovators in the Open muestra cómo nuestros clientes utilizan soluciones empresariales de código abierto para resolver sus desafíos empresariales más difíciles. ¿Desea compartir su historia? [Más información.](#)



Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones empresariales de código abierto para empresas y organizaciones, con un enfoque impulsado por la comunidad para brindar tecnologías altamente confiables y de alto rendimiento tales como Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a sus clientes a integrar aplicaciones informáticas nuevas y existentes, y automatizar y gestionar entornos complejos. [Asesor de confianza de las empresas integrantes de la lista Fortune 500](#), Red Hat ofrece premiados [servicios](#) de soporte, formación y consultoría que aportan las ventajas de la innovación abierta a cualquier sector. Red Hat es un centro de interconexión de una red global de empresas, socios y comunidades, que ayuda a las organizaciones a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.