

CIRCULAR EXTERNA 23 DE 2011

(octubre 21)

Diario Oficial No. 48.232 de 24 de octubre de 2011

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio

Asunto: Modificar el Título [I](#) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO.

Modificar el Título [I](#) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para actualizarlo a las exigencias legales en cuanto a la reglamentación de las PQR y de las normas generales relacionadas con las instrucciones generales de las actuaciones que se adelantan ante la entidad.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

2.1. REGLAMENTACIÓN DE LAS PQR.

Es necesario y oportuno actualizar el Título [I](#) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, comprendido el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos surtidos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ese primer paso para la actualización fue el ajuste de reglamentación existente de las PQR a las normas vigentes que rigen la materia, mediante la expedición de la Resolución número [40019](#) del 28 de julio de 2011, la cual fue aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante Resolución número 335 del 22 de agosto de 2011, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y [32](#) del Decreto-ley 01 de 1984.

El reglamento contiene los cuatro primeros capítulos del Título [I](#) de suerte que para su incorporación a este, en donde se encuentre una referencia a 'reglamento' en la mencionada resolución, será cambiada en la presente Circular por las palabras "Capítulo" o "Título", según corresponda, para guardar coherencia dentro de la Circular Única.

La reglamentación de las PQR en la Resolución número [40019](#) de 2011 corresponde a los 4 primeros Capítulos del Título [I](#) de la Circular Única que se titulan: Capítulo Primero Reglas aplicables al Derecho de Petición; Capítulo Segundo: Solicitud de información; Capítulo Tercero: Quejas y Reclamos y Capítulo Cuarto: Disposiciones Generales.

2.2. ACTUALIZACIÓN DEL TÍTULO I.

También es necesario actualizar determinados y específicos temas dada la expedición de nuevas normas y adoptar las reglas sobre el servicio de comunicación en línea a través de internet, aplicable a los proveedores de servicios de telecomunicaciones y postales.

2.3. COBRO COACTIVO.

Se actualizan las normas sobre los acuerdos de pago que se pueden hacer dentro del

procedimiento de cobro coactivo, de acuerdo con el manual de procedimiento aprobado por la entidad el 2 de septiembre de 2011.

2.4. COMITÉ DE CONCILIACIÓN.

El Capítulo Séptimo del Título I se refiere a la integración, funciones, sesiones, votación y Secretaría Técnica del Comité de Conciliación de la Entidad, es decir, temas relativos al manejo interno de dicho Comité, instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Superintendencia. En tal virtud, resulta pertinente eliminar el Capítulo Séptimo de la Circular Única, comoquiera que no guarda relación con los demás asuntos incluidos en el Título [I](#) de la misma, del cual forma parte, esto es, con las reglamentaciones e instrucciones generales de la SIC que se encuentran vigentes.

3. INSTRUCTIVO.

3.1. MODIFICAR DE MANERA ÍNTEGRA EL TÍTULO I DE LA CIRCULAR ÚNICA, EL CUAL QUEDARÁ ASÍ:

“TÍTULO I

ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

CAPÍTULO PRIMERO

Reglas aplicables al derecho de petición

1.1. Procedencia

Conforme a las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de derecho de petición, la Superintendencia de Industria y Comercio atenderá:

- a) En general, las peticiones respetuosas en interés general o particular que toda persona tiene derecho a presentar, conforme a lo establecido en los artículos [23](#) de la Constitución Política y [50](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente.
- b) Las solicitudes de información que se presenten en los términos de los artículos [17](#) y siguientes del Código Administrativo, para obtener acceso a la información relacionada con la acción de esta Superintendencia y para solicitar expedición de copias de documentos.
- c) Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, de conformidad con lo establecido en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.
- d) Las quejas y reclamos que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

1.2. Autoridad competente

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si la Superintendencia de Industria y Comercio no es la autoridad competente para atender la petición

o para iniciar la actuación administrativa que se le solicita, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, la Superintendencia deberá enviar el escrito, a la mayor brevedad posible y dentro del mismo término, al funcionario o Entidad competente y los plazos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento, los términos para responder a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en la Superintendencia.

1.3. Requisitos

Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio que permita a la administración su conocimiento y deberán respetar las siguientes reglas:

a) Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Designación de la dependencia a la cual se dirige;
- Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y la dirección para notificaciones;
- Objeto de la petición;
- Razones de hecho y de derecho en que se apoya;
- Si es del caso, la relación de los documentos que se acompañan. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver la petición reposan en la Superintendencia, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee;
- Firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico, Para requerimientos presentados por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

El escrito respectivo deberá radicarse en el Centro de Documentación e información de la Superintendencia de Industria y Comercio; dependencia que lo rotulará con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Con base en los datos suministrados e el rótulo correspondiente el peticionario podrá identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud,

Las peticiones presentadas por medios electrónicos se recibirán hasta las 23 h 59 del día, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación en la Centro de Documentación de Información de la Entidad.

b) Las peticiones verbales deben reunir los mismos requisitos que las escritas y se atenderán en la Oficina de Atención al Ciudadano y Notificaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, de lunes a viernes en el horario establecido por la Entidad para tal efecto, de acuerdo con lo previsto en la Ley [962](#) de 2005, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

El funcionario ante quien se formule una petición verbal levantará un escrito en el cual consten

los elementos fundamentales de la misma, según lo señalado en el literal anterior, y será suscrito y radicado por el peticionario, su representante o apoderado ante el Centro de Documentación e Información.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario le suministrará una copia del escrito mencionado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, así como el diligenciamiento del formato respectivo, si hay lugar a este,

PARÁGRAFO. Cuando por ley y o por reglamento se exijan requisitos especiales para iniciarse o adelantarse una actuación administrativa se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [10](#) del Código Contencioso Administrativo.

1.4. Verificación de requisitos y peticiones incompletas

Salvo lo previsto en normas especiales, cuando una petición no se acompañe de los documentos o información necesaria, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten, Si insistiese, se dejará constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará que cuenta con las informaciones o documentos necesarios para decidir. Si observare alguna insuficiencia, requerirá al peticionario por una sola vez para que aclare o remita la información correspondiente.

El requerimiento de complemento de información formulado al peticionario interrumpirá los términos establecidos para proferir la decisión. Una vez se aporte por el interesado la información de documentos necesarios, se empezarán a contar de nuevo los términos para resolver la petición, y no será posible efectuarle más requerimientos.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de la información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

No se podrá exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la Superintendencia tenga en su poder.

1.5. Procedimiento para resolver

Teniendo en cuenta la clase de petición, esta deberá ser resuelta conforme al procedimiento que se indica a continuación:

a) Inicialmente los escritos contentivos de la petición se radicarán en el Centro de Documentación e Información y se realizará el reparto correspondiente, a más tardar, al día hábil siguiente a su recepción. En caso de que la petición se refiera a observaciones presentadas en el desarrollo de procesos de contratación, el reparto deberá realizarse el día en que se reciben.

b) Las peticiones escritas se resolverán por la jefatura de la dependencia competente, dentro de los siguientes términos:

– Las peticiones en interés general o particular deberán ser resueltas por la dependencia a la que

sean asignadas, dentro de los quince (15) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio.

– Las consultas realizadas por los particulares deberán ser absueltas por la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los treinta (30) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio.

– Las consultas formuladas por las entidades públicas u otras dependencias de la Superintendencia deberán contestarse por la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los treinta (30) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre que estas se relacionen con sus competencias.

– Las solicitudes de información realizadas por los Senadores y Representantes a la Cámara, en ejercicio del control que le corresponde ejercer al Congreso de la República, deben ser respondidas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud.

– Las solicitudes de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su fecha de recibo.

– La expedición de certificaciones se realizará en un término de quince (15) días, salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, para lo cual se dispone de tres (3) días.

c) Cuando no fuere posible responder al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, así se le informará, manifestando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a su petición.

d) Una vez suscrita la respuesta por parte del director o coordinador de la dependencia correspondiente dentro de los términos establecidos, se radicará y entregará al Centro de Documentación e Información para su remisión, salvo que se trate de comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos, cuya respuesta se tramitará por el mismo medio. En la respuesta al interesado se citará el número de radicación interna. Las respuestas vía correo electrónico deberán radicarse y remitirse al peticionario a través del sistema de trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio.

e) Cuando la petición se formule de manera verbal, bien sea en interés general o particular, será atendida por el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones, según el horario de atención al público establecido por la Entidad. La decisión podrá tomarse y comunicarse inmediatamente al interesado. En los demás casos, la respuesta se formulará por escrito en las condiciones señaladas anteriormente.

PARÁGRAFO: De acuerdo con lo establecido en el artículo [1o](#) del Código Contencioso Administrativo, los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirá por estas; en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de la parte primera del citado estatuto que sean compatibles.

1.6. Suspensión de los términos para resolver o contestar

En caso que se presente el incidente de recusación de que trata el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, mientras se resuelve, se suspenderán los términos señalados en el literal b) del numeral 1.5 del presente capítulo, en el evento en que se requiera al peticionario para que aporte los documentos e informaciones faltantes para decidir y en los demás casos

señalados en la ley.

1.7. Rechazo

Habrà lugar a rechazar la petici3n cuando esta sea presentada en forma irrespetuosa, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

1.8. Desistimiento o retiro

Los interesados podràn desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisi3n definitiva. No obstante, la Superintendencia podrà continuar la actuaci3n de oficio, si lo considera necesario por razones de inter3s general. Esta decisi3n serà adoptada mediante resoluci3n motivada.

CAPÍTULO SEGUNDO

Solicitud de informaci3n

2.1. Consulta de documentos

a) La posibilidad de solicitar informaciones a una autoridad pùblica es una modalidad del derecho de petici3n, en virtud de la cual toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas pùblicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan caràcter reservado conforme a la Constituci3n o a la ley, ni se refieran a la defensa o seguridad nacionales. Corresponde a la Secretarìa General autorizar o negar la consulta de documentos oficiales y la expedici3n de copias o fotocopias a que haya lugar.

b) La informaci3n relacionada con el funcionamiento de la Superintendencia de Industria y Comercio; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, estructura y organigrama; la planeaci3n institucional y sus resultados; el estado de cada tràmite llevado por la Entidad; la relaci3n de los servicios que esta presta y la manera de acceder a ellos, asì como las publicaciones relacionadas con la Superintendencia de Industria y Comercio, pueden ser consultados en la pàgina web www.sic.gov.co.

2.2. Copias de documentos

Toda persona puede solicitar a la Secretarìa General copias de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio y que no tengan el caràcter de reservados por Constituci3n o por ley. Para el efecto, se seguirà el procedimiento establecido a continuaci3n:

a) La expedici3n de copias darà lugar a su pago previo, cuando estas sean superiores a cinco (5). Para el efecto, la Secretarìa General le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, segùn el caso, el valor de la copias y la entidad financiera en la cual debe realizarse el pago respectivo. En caso de que la informaci3n se encuentre sujeta a reserva y no sea posible entregarla al peticionario, esta situaci3n le serà informada por el mismo medio en que realiz3 la solicitud.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artìculo 24 del C3digo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio seàalarà anualmente, mediante resoluci3n, el valor que debe pagarse por las copias, el cual no podrà ser superior al costo de su reproducci3n. Dicho valor deberà reajustarse anualmente en funci3n de la meta de inflaci3n, conforme a lo establecido en el artìculo 3o de la Ley 242 de 1995 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

b) A partir de la cancelación de las copias, la Secretaría General dispone de diez (10) días para expedirlas, salvo que se trate de documentos que hagan parte de un expediente, caso en el cual, dispone de un término máximo de tres (3) días para su expedición.

c) Para reclamar las copias, el peticionario cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación que para el efecto le envíe la Superintendencia. De lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

PARÁGRAFO 1o. Para la solicitud de copias de los documentos que se encuentren en los expedientes de competencia desleal se tendrá un trámite especial según se trate de copias autenticadas o no. Para copias autenticadas, el usuario debe formular la solicitud por escrito, la cual se resolverá mediante auto y su entrega se hará en la Secretaría del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal, o de quien haga sus veces, previa acreditación del pago correspondiente. Para copias no autenticadas, el usuario debe formular la solicitud, verbalmente, o por escrito, ante la Secretaría del correspondiente Grupo de Trabajo, o de quien haga sus veces, quien las expedirá previa acreditación del pago correspondiente.

PARÁGRAFO 2o. La solicitud de copias simples o autenticadas de documentos que se encuentran en los expedientes de cobro coactivo se podrá adelantar ante el Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, por escrito, y se resolverá mediante oficio que se enviará a la dirección que determine el peticionario, informándole sobre el valor que deberá pagar para obtenerlas. Las copias se entregarán en la Secretaría del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, previa acreditación del pago correspondiente.

2.3. Consulta de expedientes

Cualquier persona tiene derecho a examinar los expedientes que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio en el estado en que se encuentren, salvo que estén sujetos a reserva, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

Aquellos expedientes que contengan trámites respecto de los cuales se encuentre corriendo un término para los interesados, podrán ser consultados según el horario de atención al público establecido y en el espacio físico destinado para tal fin dentro de la Superintendencia.

Los expedientes conformados dentro de los procesos adelantados en ejercicio de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia solo podrán ser examinados por las partes intervinientes, los abogados inscritos, los dependientes de estos, los auxiliares de la justicia, los funcionarios públicos en razón de su cargo y las personas autorizadas con fines de docencia e investigación, de acuerdo con lo establecido en el artículo [127](#) del Código de Procedimiento Civil.

2.4. Expedición de certificaciones

a) De conformidad con el numeral 15 del artículo 15 del Decreto 3523 de 2009, la Secretaría General expedirá las certificaciones que, por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando la facultad no esté atribuida a otra dependencia o funcionario. Es responsabilidad de la Secretaría General designar a los funcionarios encargados de expedir las certificaciones.

b) La Superintendencia de Industria y Comercio puede certificar sobre los hechos o actos de su autoría, como son: la realización de visitas de inspección, la realización de calibraciones, el estado de las investigaciones en curso, etc.

c) En cuanto a la expedición de certificaciones relacionadas con las Cámaras de Comercio, la Cámara interesada en la expedición de un certificado de existencia y representación legal elevará la petición en tal sentido a la Secretaría General de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien la expedirá y la remitirá mediante la utilización del correo.

d) La Secretaría General certificará, igualmente, que la firma estampada en los certificados de existencia y representación legal expedidos por las Cámaras de Comercio del país corresponden a las que se encuentra registrada en esta Superintendencia.

e) La Secretaría General expedirá la certificación de inscripción en el Registro Nacional de Avaluadores, la cual corresponde a la copia del formulario de inscripción debidamente radicado.

f) Para la expedición de certificaciones, la Secretaría General dispone de un término de quince (15) días, salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, caso en el cual deben ser expedidas en un término máximo de tres (3) días, de acuerdo con el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo.

g) La expedición de las certificaciones relacionadas con los casos de competencia desleal jurisdiccional están a cargo del Jefe del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal, o de quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo [116](#) del Código de Procedimiento Civil.

h) La expedición de las certificaciones relacionadas con los asuntos de propiedad industrial están a cargo de la Secretaría ad hoc de la Delegatura Propiedad Industrial.

2.5. Información de carácter reservado

La Superintendencia de de Industria y Comercio sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando estos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y a la ley, o se refieran a la defensa o seguridad nacionales. Para el efecto, se seguirán las siguientes reglas:

a) Cuando se trate de documentos sujetos a reserva, se comunicará tal circunstancia al interesado, conforme a lo establecido en el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo, mediante oficio suscrito por la Secretaría General en el que niegue la solicitud, y se notificará de tal circunstancia al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo [80](#) del Decreto-ley 262 de 2000.

b) El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, deberán asegurar a reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad o la calidad de apoderado.

c) la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido dicho término, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico, podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [13](#) de la Ley 57 de 1985, modificado por el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000.

d) Cuando se trate de solicitudes de patentes de invención, el expediente no podrá ser consultado por terceros antes de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud o, cuando fuese el caso, desde la fecha de prioridad que se hubiere invocado, salvo que medie consentimiento escrito por parte del peticionario. Una vez efectuada la publicación dentro de los términos otorgados por la ley, el expediente tendrá carácter público y podrá ser consultado.

Cualquiera que pruebe que el peticionario de una patente ha pretendido hacer valer frente a él los derechos derivados de la solicitud, podrá consultar el expediente antes de su publicación sin consentimiento de aquel.

e) Si el peticionario de una información de carácter reservado insistiere en su solicitud, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos. El Tribunal decidirá en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.

CAPÍTULO TERCERO

Quejas y reclamos

3.1. Centralización de las quejas y reclamos

La atención al usuario corresponde a la Secretaría General. Esta será la única dependencia autorizada en la Superintendencia de Industria y Comercio para recibir y tramitar las quejas y reclamos a las que se hace referencia en el literal d) del numeral 1.1 del presente Título y que se presenten contra la Entidad, previa su radicación.

3.2. Funciones de la Secretaría General como dependencia encargada de la atención al usuario

Para el correcto cumplimiento de sus funciones, la Secretaría General como dependencia encargada de la atención al usuario deberá:

- a) tramitar la queja o reclamo ante la dependencia y/o funcionario responsable, para que se resuelva y comunique al interesado la decisión adoptada.
- b) Trasladar dentro del término establecido en el numeral 1.2 del presente capítulo, las quejas o reclamos que deben ser resueltas por otras entidades.
- c) Informar a las personas interesadas, cuando así lo soliciten, sobre el estado del trámite de su solicitud.
- d) Hacer seguimiento a las quejas y reclamos con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
- e) Presentar trimestralmente al Superintendente de Industria y Comercio, o cuando este lo requiera, un informe que contenga la siguiente información:
 - i. Una relación condenada de las principales quejas y reclamos, así como la solución que se les dio;
 - ii. Una relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y
 - iii. Las principales recomendaciones de los particulares, que tengan por objeto mejorar el

servicio prestado por la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

3.3. Procedimiento para atender las quejas y reclamos

Las quejas y reclamos serán atendidos y tramitados conforme al procedimiento adoptado por la Entidad para tal efecto y dentro de los términos establecidos para el derecho de petición, en las disposiciones legales y la presente circular.

CAPÍTULO CUARTO

Disposiciones generales

4.1. Responsabilidad por la indebida aplicación de los trámites

Los jefes de las respectivas dependencias, así como los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) a su cargo, así como por la no aplicación de los principios de la buena fe, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

4.2. Sanciones

La demora injustificada en absolver las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio, sin perjuicio de las acciones adelantadas por la Procuraduría General de la Nación, de acuerdo con sus competencias y de conformidad con las normas legales vigentes.

4.3. Normatividad aplicable

Las situaciones no previstas en el presente Capítulo se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y en la Ley [962](#) de 2005, o en las disposiciones que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

En lo no previsto, en los procesos administrativos regidos por normas especiales, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en el presente Capítulo, en cuanto resulten compatibles.

4.4. Procedimiento interno

Para el cabal cumplimiento de lo aquí establecido, se observará el procedimiento interno que para el efecto establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO QUINTO

Recursos de la vía gubernativa

5.1. Funcionario competente

Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio del derecho de petición; en interés particular, procederán los recursos previstos en el artículo [50](#) del Código Contencioso

Administrativo, conforme a lo establecido en los Decretos 2153 de 1992, 3523 de 2009 y 1687 de 2010, o en las disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan, de la siguiente manera:

a) Al Superintendente de Industria y Comercio le corresponde decidir los siguientes recursos:

- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida.
- Los recursos de apelación y de queja que se interpongan contra los actos expedidos por los Superintendentes Delegados.
- Los recursos en asuntos disciplinarios, en segunda instancia, de conformidad con lo establecido en la Ley [734](#) de 2002 o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

b) Al Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia le corresponde decidir:

- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida, si estos son susceptibles de recurso.
- Los recursos de apelación y queja contra los actos emanados de las Cámaras de Comercio.
- En única instancia las impugnaciones que se presenten respecto de la elección de miembros de Juntas Directivas de las Cámaras de Comercio.
- Los recursos de reposición contra los actos que niegan pruebas.

c) Al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor y Metrología le corresponde decidir:

- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida.
- Los recursos de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo.

d) Al Director de Protección al Consumidor le corresponde decidir:

- Los recursos de apelación que se interpongan contra las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de telecomunicaciones y postales, así como el de queja en los casos que corresponda.
- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida.

e) Al Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial le corresponde decidir:

- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida en primer o única instancia.
- Los recursos de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por los Directores a su cargo.

f) Al Director de Signos Distintivos le corresponde decidir:

– Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida.

g) Al Director de Nuevas Creaciones le corresponde decidir:

– Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que el mismo expida.

h) Al Secretario General le corresponde decidir:

– Los recursos que se presenten dentro de los procesos disciplinarios.

i) Al Director Administrativo y Financiero le corresponde decidir:

– Los recursos que se presenten dentro de los procesos de contratación.

5.2. Oportunidad y presentación

Los recursos de reposición y apelación contra los actos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio deberán interponerse en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella, a la desfijación del edicto o a la publicación, según el caso, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo [51](#) del Código Contencioso Administrativo. Los recursos serán recibidos y radicados en el Centro de Documentación e Información de la Superintendencia, en el horario de atención al público.

La presentación del recurso debe ser personal ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad que esté facultada por la ley para tal efecto (juez o notario, por ejemplo). En todo caso, de acuerdo con los requisitos que para el efecto fijan la ley y los reglamentos, la Superintendencia recibirá recursos por medios electrónicos hasta las 23 h 59 del día en que vence el término para presentarlos, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación, por el funcionario correspondiente, en el Centro de Documentación e Información de la Entidad y la anotación de su presentación en el registro que para el efecto lleva la Secretaría General. Cuando haya sustitución de apoderado para la presentación de un recurso es indispensable la presentación personal del mismo; no así, cuando y se ha acreditado tal calidad dentro de la actuación administrativa o jurisdiccional.

Después de radicados los recursos, estos serán repartidos a la dependencia a la que corresponda su estudio y decisión.

CAPÍTULO SEXTO

Publicación, comunicación, notificación y ejecutoria de las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio

En lo que respecta a la ejecutoria, publicación, comunicación y notificación de las decisiones de esta Superintendencia, deben tenerse presentes las siguientes reglas:

6.1. Publicaciones, comunicaciones, citaciones y notificaciones

Salvo disposición especial en contrario, a las publicaciones, comunicaciones, citaciones y notificaciones de la Superintendencia les son aplicables las siguientes reglas:

a) Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con fundamento en

una petición de interés general, se comunicarán por medio de su publicación en el **Diario Oficial**.

b) Para efectos de notificar personalmente las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con fundamento en una petición de interés particular, y en el cumplimiento de un deber legal, se enviará una comunicación al interesado, a su representante, a su apoderado o mandatario, para que se presente a ser notificado dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación.

Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, la notificación se hará por edicto fijado en los lugares de atención al público de la Superintendencia de Industria y Comercio por un término de diez (10) días, contados a partir del día siguiente al último día que se tenía para notificarse personalmente. El edicto tendrá inserta la parte resolutive del acto que corresponda notificar y la fecha de fijación del edicto.

Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera, en los términos del artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la citación personal, se le enviará por correo certificado una comunicación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para ese propósito. La constancia de envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

En el acto de la notificación personal se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión al notificado, si esta es escrita.

c) En virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1340 de 2009, las resoluciones de apertura de investigación, las que ponen fin a una actuación administrativa y las que deciden los recursos de la vía gubernativa, expedidas en desarrollo de los procedimientos previstos dentro del régimen de protección de la competencia, se notifican personalmente en los términos anteriormente señalados. Sin embargo, en caso que no sea posible realizar la notificación personal y se requiera hacerlo por edicto, este deberá ser fijado por un plazo de tres (3) días, contados a partir del día siguiente al último día que se tenía para notificarse personalmente. El edicto tendrá inserta la parte resolutive del acto que corresponda notificar y la fecha de fijación del edicto.

d) En los procesos administrativos y jurisdiccionales que se adelanten ante la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo disposición especial en contrario, las citaciones y comunicaciones podrán surtirse válidamente mediante la utilización de correo certificado o mensajería especializada, lo que incluye los medios electrónicos.

PARÁGRAFO. Se exceptúan de la aplicación de las reglas antes enumeradas: i) Las actuaciones realizadas en materia de propiedad industrial (ver específicamente los puntos 6.2. y 6.8 de este Capítulo), y ii) Las actuaciones adelantadas en ejercicio de las facultades jurisdiccionales otorgadas a la Superintendencia así:

– En materia de competencia desleal, las cuales se regirán por el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo III, Título VII, de la presente circular.

– En los procesos de efectividad de garantía las sentencias se notificarán de conformidad con lo

establecido en los artículos [315](#) a [323](#) del Código de Procedimiento Civil, y los autos que terminen el proceso se notificarán conforme a lo previsto en el artículo [321](#) del mismo código.

6.2 Notificaciones y comunicaciones en materia de propiedad industrial

Conforme a lo establecido en la Decisión Andina 486 de 2000 y en el numeral [1.2.1.8](#) del Título X de esta circular, las notificaciones o comunicaciones de los actos y decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de propiedad industrial se surtirán de la siguiente forma:

a) Aquellos actos que pongan fin a una actuación administrativa y los de traslado de solicitudes de cancelación a los titulares de registros se notificarán personalmente, de conformidad con el trámite previsto en el artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo, o en línea, a través de Internet, de acuerdo con lo establecido el numeral 6.7 del presente capítulo. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará un listado en un lugar visible al público por un término de diez (10) días, elaborado a través de medios electrónicos, con los datos correspondientes al número del expediente, el tipo de acto administrativo, el número de acto administrativo, la indicación de los intervinientes en el trámite y sus apoderados, si los hubiere, el sentido de la decisión y la dependencia que la profiere. Las notificaciones a personas domiciliadas fuera del Distrito Capital se surtirán de conformidad con lo aquí previsto. El texto completo de las resoluciones así notificadas estará disponible en la página web de la Entidad, el día siguiente a aquel en que se entienda que se ha notificado a todos los interesados.

En el evento en que la Superintendencia de Industria y Comercio no disponga de una dirección para notificar al titular de la marca objeto de la solicitud de cancelación, se hará saber al solicitante de la cancelación tal circunstancia, en el mismo acto en el que se admite la solicitud de cancelación y se corre traslado al titular de la marca, previniendo al solicitante para que se publique a su costa el mencionado acto, por un día en un diario de amplia circulación nacional, día en el cual se entenderá surtida la notificación al titular, debiendo allegar al expediente constancia de que aquella se realizó. Si al momento de proferirse la decisión definitiva del trámite de cancelación el titular del registro no se ha hecho parte, la resolución se le notificará solicitante de la cancelación personalmente y al titular de marca por fijación en lista y se hará la correspondiente anotación en el registro.

b) Los actos de inscripción en el registro de la propiedad industrial se entenderán notificados en la fecha de la correspondiente fijación del listado informativo de afectaciones al registro marcario, en el Centro de Documentación e Información y la correspondiente publicación en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio^[1].

c) La notificación de no patentabilidad en los términos del artículo 45 de la Decisión Andina 486 de 2000, los requerimientos y los traslados a los intervinientes, que se efectúen dentro de los trámites de propiedad industrial, se realizarán mediante fijación en lista.

d) Las resoluciones proferidas por la Dirección de Signos Distintivos que deciden los recursos de reposición confirmando la decisión impugnada y concediendo el recurso de apelación subsidiariamente interpuesto por el interesado, se notificarán mediante fijación en lista, de conformidad con lo establecido en el literal g) del presente numeral. El texto completo de las resoluciones así notificadas estará disponible en la página web de la Entidad el mismo día de la fijación en lista, para que los interesados, desde un computador con acceso a internet puedan

imprimir la providencia o, si estos lo prefieren, pueden solicitar se les entregue copia completa y gratuita en papel, en la sede de la Entidad.

e) Los demás actos se comunicarán válidamente:

– Mediante depósito en casillero asignado para tal efecto al solicitante o a su apoderado, según lo establecido en el numeral 6.4 del presente título; o

– A quien carezca de esta facilidad, mediante fijación en lista.

f) Los avisos, comunicaciones, requerimientos, citaciones o informaciones se entenderán surtidos en la fecha de su fijación en lista o en el día de su depósito en el casillero asignado, según se haya procedido en uno u otro sentido.

g) La fijación en lista se hará en un lugar visible al público por un día con los datos correspondientes al número del expediente, número del acto administrativo, identificación de los intervinientes en el trámite y sus apoderados si los hubiere y la fecha de fijación.

6.3. Comunicaciones por medio del sistema de casillero y en línea a través de internet

Todas las actuaciones podrán comunicarse por medio del sistema de casillero asignado por la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en el numeral 6.4 del presente capítulo, en línea a través de internet, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.8 del presente capítulo, salvo cuando se trate de actuaciones que por disposición legal deban ser comunicadas a través de un mecanismo diferente.

6.4. Reglamento del servicio de casillero

a) Solicitud del casillero: El casillero se asignará previa solicitud escrita del interesado y comenzará a operar en la fecha establecida por la Superintendencia una vez haya sido adjudicado por esta.

b) De conformidad con lo anterior, en el evento de depositarse en el casillero algún documento que contenga una decisión que deba comunicarse o notificarse de forma diferente, dicho depósito tendrá un carácter meramente informativo y su publicidad se efectuará de la manera legalmente establecida.

c) Retiro de documentos: El retiro de documentos del casillero debe ser efectuado directamente por el representante legal, por el apoderado o por una persona debidamente autorizada por este o aquel, quien deberá identificarse y relacionar en las planillas destinadas por la Superintendencia para el efecto, los documentos que retire.

Las planillas se diligenciarán únicamente para certificaciones y títulos. Los otros documentos estarán relacionados en planillas sistematizadas, las cuales serán firmadas por el funcionario autorizado, quien las devolverá para el archivo de la Entidad. Las planillas se diligenciarán únicamente en original.

d) Horario: El horario de retiro de documentos será el mismo establecido por la Entidad para la atención al público.

Una vez radicados los documentos, estos se depositarán en el casillero correspondiente a las 8 h 00.

e) Términos: Los términos empezarán a contar, a partir del día siguiente al que se realizó el depósito.

f) Obligaciones del titular del casillero: El titular del casillero asume la obligación de recoger diariamente su correspondencia. La responsabilidad por no retirar la documentación depositada en el casillero será exclusiva de su titular.

PARÁGRAFO. Será responsabilidad del usuario consultar frecuentemente los medios electrónicos para efecto de tener acceso las comunicaciones que se informen por estos medios. La falta de oportunidad o la omisión en la consulta no eximirá la responsabilidad del usuario de estos medios respecto de las implicaciones derivadas de las actuaciones o comunicaciones que se le hayan remitido bajo las condiciones establecidas en esta circular.

6.5. Publicidad

Cuando a juicio de la Superintendencia de Industria y Comercio las decisiones afecten en forma directa e inmediata a terceros que no hayan intervenido en la actuación, ordenará publicar la parte resolutive, por una vez, en el **Diario Oficial** o en un periódico de amplia circulación nacional, sin perjuicio de las normas especiales establecidas por la ley para el efecto.

En especial, en materia de protección de la competencia, de acuerdo con lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1340 de 2009, la Superintendencia, atendiendo a las condiciones particulares del mercado de que se trate y el interés de los consumidores, deberá ordenar la publicación de un aviso en un diario de circulación regional o nacional, dependiendo de las circunstancias y a costa de los investigados o de los interesados, según corresponda, en el que se informe acerca de:

a) El inicio de un procedimiento de autorización de una operación de integración, así como el condicionamiento impuesto a un proceso de integración empresarial. En el último caso, una vez en firme el acto administrativo correspondiente.

b) La apertura de una investigación por infracciones a las normas sobre protección de la competencia, así como la decisión de imponer una sanción, una vez en firme los actos administrativos correspondientes.

c) Las garantías aceptadas, cuando su publicación sea considerada por la autoridad como necesaria para respaldar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los interesados.

6.6. Ejecutoria

Los actos administrativos de la Superintendencia de Industria y Comercio quedan ejecutoriados en los eventos previstos en el artículo [62](#) del Código Contencioso Administrativo.

La constancia de ejecutoria será expedida de conformidad con el instructivo GJ01-I01 Actos Administrativos que imponen sanciones pecuniarias.

Siendo eficaces a partir de su ejecutoria, los actos administrativos de la Superintendencia de Industria y Comercio son inmediatamente aplicables y, en todo caso, de obligatorio cumplimiento por parte de las personas o Entidades que vincula.

Las sanciones pecuniarias a favor de esta Superintendencia o del Tesoro Nacional deberán cancelarse dentro del plazo indicado para el efecto y, en caso de no haberse dispuesto plazo para

tal propósito, el mismo día en que el correspondiente acto sancionatorio quede ejecutoriado en los términos que dispone el Código Contencioso Administrativo. Si transcurrido el plazo previsto el particular obligado no ha procedido a la cancelación del total del importe de la multa, la Superintendencia podrá dar inicio a su cobro coactivo, conforme a lo establecido en el artículo [68](#) del Código Contencioso Administrativo y en el Estatuto Tributario.

La posibilidad que tiene el afectado de acudir a la Jurisdicción Contencioso Administrativa en acción de nulidad y restablecimiento del derecho, para obtener la nulidad del acto sancionatorio y/o la indemnización de perjuicios, no le resta eficacia ni obligatoriedad a dicho acto.

6.7. Reglamento del Servicio de Comunicación en línea a través de internet aplicable a todos los trámites y servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio

6.7.1. Requerimientos para acceder al servicio

Quien manifieste expresamente su voluntad de acceder al mecanismo de comunicación por Internet, deberá disponer de una dirección de correo electrónico principal y otra secundaria, habilitadas para ese efecto, y serán las únicas direcciones de correo electrónico oficiales para todas las posibles comunicaciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El buzón de correo electrónico deberá cumplir, como mínimo, con los requisitos establecidos en el Manual del Usuario, disponible en la página web de la Entidad.

6.7.2. Solicitud para acceder al servicio

Se deberá realizar por escrito la solicitud para acceder al mecanismo de comunicación en línea a través de Internet, y anexar, debidamente firmado, el documento contentivo de los “[t]érminos y condiciones de uso de medios electrónicos para las comunicaciones en línea a través de internet”, el cual se encuentra disponible en la página web de la Entidad, e indicar la disponibilidad de las direcciones electrónicas de correo descritas en el numeral anterior.

6.7.3. Asignación de nombre de usuario y contraseña para la comunicación en línea a través de internet

Presentada la solicitud del servicio de comunicación en línea a través de internet y aceptados los “[t]érminos y condiciones e uso de medios electrónicos para las comunicaciones en línea a través de internet”, la Superintendencia enviará al solicitante un correo electrónico informativo, en el cual se asignará un nombre del usuario y dos contraseñas que serán de uso privativo y de su responsabilidad exclusiva.

6.7.4. Para realizar la comunicación en línea a través de internet, se procederá de la siguiente manera:

Para acceder al sistema de comunicación en línea a través de Internet, el usuario deberá ingresar en el sitio web habilitado para ello y digitar su nombre de usuario y contraseña, lo cual le permitirá decidir si acepta la comunicación por este medio. Surtido dicho procedimiento, el usuario tendrá acceso al texto del acto administrativo.

Con el propósito de contabilizar los términos señalados para el cumplimiento y acreditación de las órdenes impartidas en los actos administrativos cuya comunicación se verifique a través de internet, en todos los casos se entenderá que la comunicación se ha surtido eficazmente dos (2) días hábiles después de su expedición, fecha última a partir de la cual, en forma automática, es

posible su comunicación a través de internet.

6.7.5. Horarios

El servicio de comunicación en línea a través de internet estará habilitado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana. Para efectos de la comunicación se utilizará la hora legal de Colombia y la hora de cambio de fecha será a las 00:00 horas.

6.7.6 Texto del acto administrativo

El sistema de comunicación en línea a través de Internet está habilitado para que una vez se produzca la comunicación del acto, se permita su visualización, con la opción de guardarlo o imprimirlo. El acto cuya comunicación se realice en línea por internet tiene validez de una copia simple. Sin embargo, si así lo solicita el usuario, al momento de la comunicación, podrá ponerse a su disposición en la Secretaría General de la Entidad una copia autenticada del acto administrativo, una vez se produzca su comunicación.

6.8. Reglamento del servicio de notificación en línea a través de internet aplicable para actos de propiedad industrial

6.8.1. Requerimientos para acceder al servicio de notificación en línea a través de internet

Todo interesado que manifieste expresamente su voluntad de ser notificado en línea a través de internet, deberá disponer de una dirección de correo electrónico principal y preferiblemente otra secundaria, habilitadas para ello, que serán las únicas para todas las posibles notificaciones a practicar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El buzón de correo deberá cumplir al menos con los requisitos establecidos en el Manual del Usuario, disponible en la página web de la Entidad.

6.8.2. Solicitud para acceder al servicio de notificación en línea a través de internet

El interesado deberá solicitar por escrito el servicio de notificación en línea a través de Internet, anexando, debidamente firmado, el documento contentivo de los “[t]érminos y condiciones de uso de medios electrónicos para las notificaciones en línea a través de internet de los actos proferidos por la Delegatura para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio”, el cual se encontrará disponible en la página web de la Entidad, indicando la disponibilidad de la o las direcciones electrónicas de correo descritas en el numeral anterior.

6.8.3. Asignación de nombre de usuario y contraseña para la notificación en línea a través de internet

Una vez el usuario acepta los “[t]érminos y condiciones en uso de medios electrónicos para las notificaciones en línea a través de Internet de los actos proferidos por la Delegatura para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio”, se le envía un correo electrónico informativo, en el cual se le asigna un nombre de usuario y dos contraseñas cuyo uso será privativo del usuario y de su responsabilidad exclusiva.

6.8.4. Para realizar la notificación en línea a través de internet, se procederá de la siguiente manera:

Proferido un acto administrativo, de los que pueden ser notificados en línea a través de internet,

se remitirá a las personas que deban ser notificadas el correspondiente aviso de citación para notificación personal de acuerdo con lo establecido en el artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo, en el que se prevendrá, además, que si lo prefiere el usuario y ha aceptado los “[t]érminos y condiciones en uso de medios electrónicos para las notificaciones en línea a través de Internet de los actos proferidos por la Delegatura para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio” referidos en el numeral 67.2 de este instructivo y tiene su nombre de usuario y contraseña asignado, podrá notificarse en línea a través de internet, dentro del mismo término que tendría para la notificación personal.

Para acceder al sistema de notificación en línea a través de Internet, el usuario deberá ingresar en el sitio web habilitado para ello y digitar su nombre de usuario y contraseña, lo cual le permitirá decidir si acepta la notificación por este medio. Surtido este procedimiento, el usuario tendrá acceso al texto del acto administrativo.

La notificación se entenderá surtida desde el momento en que el usuario confirme su decisión de notificarse en línea a través de Internet. Los términos de ejecutoria empezarán a contarse desde el día hábil siguiente al de la fecha de la notificación.

Cuando se trate de un acto administrativo de concesión de un derecho de propiedad industrial que permita renuncia a términos, estos podrán ser renunciados mediante opción habilitada para este efecto, y quedará disponible, si es del caso, para la impresión del respectivo certificado.

6.8.5 Horarios

El servicio de notificación en línea a través de Internet estará habilitado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Para efectos de la notificación se utilizará la hora legal de Colombia y la hora de cambio de fecha será a las 0:00 horas.

6.8.6 Texto del acto administrativo

El sistema de notificación en línea a través de Internet está habilitado para que una vez notificado el acto, se permita la visualización del mismo, con la opción de guardarlo o imprimirlo. El acto notificado en línea por Internet tiene la validez de una copia simple. Sin embargo, si así lo solicita el usuario al momento de la notificación, podrá ponerse a su disposición, en la Secretaría General de la Entidad, una copia autenticada del acto administrativo una vez notificado.

CAPÍTULO VII

Reglas aplicables a ciertas actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio

7.1 Visitas de inspección

Las actividades que adelanta esta Superintendencia, mediante la realización de visitas de inspección, tienen como finalidad verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete. En tal sentido y con el fin de facilitar el adecuado ejercicio de la facultad conferida a esta Entidad por el numeral 38 del artículo 1o del Decreto 3523 de 2009, modificado por el artículo 1o del Decreto 1687 de 2010, se establecen las siguientes instrucciones:

a) Como medio de identificación para desarrollar las funciones de inspección y control, los funcionarios disponen de cartas de presentación y carnés. En consecuencia, para iniciar cualquier visita o diligencia oficial que requiera la Superintendencia dentro del marco de sus atribuciones legales, el funcionario comisionado deberá necesariamente identificarse con el carné

correspondiente y con un oficio firmado por el Superintendente de Industria y Comercio o por los Superintendentes Delegados, o por los jefes de Dependencia, según sea el caso. En el evento en que la visita no se pueda realizar, se dejará constancia de ello;

b) Los funcionarios comisionados por esta Superintendencia, durante la diligencia, podrán tomar declaraciones y requerir la información y los documentos que consideren pertinentes y necesarios. Este requerimiento se le realizará a la persona designada para atender la visita.

En el evento en que la información no esté disponible, se dejará constancia de este hecho en el Acta de Visita, en la que se señalará el término para atender el requerimiento correspondiente.

En el acta de visita se consignarán los requerimientos realizados por los funcionarios de la SIC y la respuesta recibida por parte del representante o designado para atender la visita, junto con la relación de documentos e información aportada y los compromisos de entrega de información adquiridos. La entrega de información puede consistir en medios magnéticos que contengan documentos electrónicos.

En el acta se dejará constancia también de las circunstancias en que se desarrolló la visita, y se señalará si se presentaron obstáculos o trabas durante la actuación de los funcionarios de la Superintendencia, o cualquier otro hecho que pueda constituir incumplimiento de instrucciones;

c) El acta se levantará una vez finalizada la visita. En esta se dejará constancia de todo lo ocurrido en la visita y de los documentos que se acompañan; será suscrita por los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio y por las personas que atendieron la visita e intervinieron en ella, por expresa autorización de la persona natural o jurídica visitada;

d) La información y la documentación allegada a los funcionarios comisionados, en virtud de los requerimientos que estos formulen comprometerán a la Empresa o Entidad que la suministre; se presumirán auténticas y, para los efectos legales del caso, tendrán el carácter probatorio suficiente para la adopción de las decisiones administrativas que resulten pertinentes.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá solicitar la ampliación de la información allegada o nueva documentación adicional a la que anteriormente se haya requerido, conforme a lo establecido en el presente numeral.

Las visitas de inspección realizadas en ejercicio de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se realizarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo [244](#) y subsiguientes del Código de Procedimiento Civil, y demás normas aplicables.

7.2 Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento en los trámites administrativos

Las actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en los trámites de carácter administrativo, podrán ser adelantadas directamente por el interesado –tratándose de personas naturales–, por los representantes legales –tratándose de personas jurídicas– o mediante apoderado.

Para estos efectos, las personas naturales deberán identificarse con su Cédula de Ciudadanía, los representantes legales de personas jurídicas mediante la presentación del certificado de existencia y representación legal y su Cédula de Ciudadanía, y los apoderados con la presentación del poder correspondiente, su Cédula de Ciudadanía y el certificado de existencia y representación legal en caso de actuar en nombre de una persona jurídica.

Para actuaciones de sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, los apoderados deberán presentar el poder correspondiente, junto con los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la empresa, expedidos por la autoridad competente en el respectivo país. Estos documentos deberán venir debidamente apostillados o legalizados según el caso.

En caso que el poder sea otorgado en el exterior se estará a lo dispuesto en los dos últimos incisos del artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil, debiendo presentarse legalizado de la forma que lo establece el artículo [259](#) del Código de Procedimiento Civil o mediante “Apostilla”, de acuerdo con lo acordado en la Convención de La Haya de 1961 suscrita por Colombia. Cuando una misma persona sea representante legal o apoderada de varias sociedades o compañías, deberá indicar claramente a nombre de quién actúa.

Cuando se impulse una actuación por intermedio de apoderado, este deberá ser abogado debidamente inscrito en Colombia, conforme a lo establecido en el artículo 35 del Decreto 196 de 1971 o en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Se podrá acudir al uso de poder especial determinando claramente el asunto cuyo trámite se pretende, mediante su presentación personal en la Secretaría General de esta Superintendencia o en la forma dispuesta en el inciso primero del artículo [84](#) del Código de Procedimiento Civil. En los trámites de propiedad industrial no se requiere la presentación personal del poder.

También se podrá acudir al uso de poder especial para varios asuntos o de poder general, otorgados por escritura pública de conformidad con lo establecido en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

Cuando un apoderado pretenda adelantar varios trámites en nombre de un mismo poderdante, podrá presentar original o copia auténtica de la escritura pública que contenga el poder general o especial para varios asuntos, en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, para su correspondiente radicación en el archivo que para tal efecto se llevará. La radicación permitirá que se prescinda de la presentación de una nueva copia del poder cada vez que se inicie un proceso en nombre de un mismo poderdante.

La radicación de los poderes con destino al archivo de poderes generales y poderes especiales para varios asuntos habilitará la consulta del documento de poder en medio digital, discriminando el poderdante, el apoderado, la fecha de otorgamiento y terminación, si la hay, y las facultades conferidas mediante el mismo, así como sus limitaciones.

El poderdante o apoderado beneficiado con el archivo, deberá informar a la Entidad los casos de renuncia, revocatoria o cualquier modificación del poder general radicado ante la Superintendencia.

Cualquier eventualidad que se presente en relación con los poderes que no esté contemplada en el presente numeral, se resolverá de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Civil.

7.3 Acumulación de documentos y trámites

Conforme a lo dispuesto en el inciso 1o del artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad y que tengan

relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

Igualmente, podrán acumularse bajo un mismo trámite, dos (2) o más actuaciones administrativas adelantadas contra una misma persona natural o jurídica, siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas, o deban valerse de unas mismas pruebas.

Si se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes dependencias de la Superintendencia, estas se acumularán en un solo trámite en la dependencia que corresponda, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

7.4 Solicitud de prórrogas

Cuando se trate de solicitar prórrogas para contestar las exigencias formuladas por esta Entidad, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- a) Se requiere de presentación escrita de la solicitud con anterioridad al vencimiento del plazo fijado inicialmente para dar contestación al oficio;
- b) Es necesaria la fundamentación plena de los hechos o motivos que la justifiquen, exponiéndolos en forma correcta y objetiva;
- c) Se debe indicar el tiempo solicitado, el cual en ningún caso puede ser superior a treinta (30) días;
- d) Cuando se trate de prórrogas de los términos procesales a que se refieren los artículos 39, 42, 43, 45, 120, 122, 123, 146 y 148 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones, el peticionario debe consignar previamente la suma establecida anualmente mediante resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio por el correspondiente concepto.

7.5 Recibos extraviados

En caso de extravío de recibos de pago que deban obrar dentro de los expedientes que reposan ante la Superintendencia de Industria y Comercio, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Establecido el extravío del recibo de pago en el expediente, la dependencia que lo constate informará este hecho a la dependencia encargada de adelantar la investigación y solicitará a la Oficina de Tecnología e Informática la verificación de si la entrega del recibo de pago se encuentra radicada.
 - Si el recibo de pago aparece radicado, la Oficina de Tecnología e Informática certificará con destino a la dependencia que constató el extravío, la fecha de radicación del recibo, el número de radicación asignado y de ser posible, la identidad de la persona que ingresó la información. Una copia de dicha certificación debe anexarse al expediente y otra, remitirse a la Oficina de Control Interno.
 - Si el recibo de pago no aparece radicado, se entenderá que el pago no se ha efectuado. No obstante, si el solicitante remitió copia del recibo de pago y/o del memorial remisorio correspondiente, se remitirá a la Dirección Administrativa y Financiera, o a quien haga sus veces,

para que se certifique si el recibo fue expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Verificada la anterior circunstancia, la Dirección Administrativa y Financiera, o quien haga sus veces, deberá remitir a la dependencia que constató el extravío una certificación en tal sentido, con copia a la dependencia encargada de la investigación de la Superintendencia de Industria y Comercio;

b) En cualquiera de las hipótesis mencionadas en el literal a), la dependencia encargada de adelantar la investigación presentará denuncia penal e iniciará los trámites administrativos que procedan por recibos faltantes que le sean informados.

También corresponde a dicha dependencia realizar las investigaciones administrativas correspondientes por los recibos perdidos. Para tal efecto, deberá también tener en cuenta la información remitida por la Oficina de Tecnología e Informática;

c) La dependencia que constató el extravío continuará con el trámite presumiendo la existencia del pago de aquellos recibos a los cuales se les haya expedido algunas de las certificaciones señaladas en el literal a) del presente numeral. La oportunidad del pago se verificará con la copia de los recibos y/o memoriales con la información del sistema según el caso. Copia de la denuncia penal deberá incluirse en el expediente.

7.6 Acuerdos de pago de obligaciones en cobro coactivo

7.6.1 Acuerdo de pago y garantías

De conformidad con lo consagrado en el artículo [814](#) del E.T.N., el Coordinador del GTCC podrá, mediante resolución, conceder facilidades para el pago de la deuda al deudor o a un tercero a su nombre hasta por cinco (5) años, siempre y cuando el deudor o el tercero que actúe a su nombre constituya una garantía que respalde suficientemente la deuda (obligación más intereses).

7.6.1.1 Garantías admisibles para la celebración de un acuerdo de pago

Para respaldar el cumplimiento del acuerdo de pago y previo a su celebración, en caso de que el acuerdo no sea inferior a un año ni superior a 5 años, se podrá constituir una cualquiera de las siguientes garantías:

a) Póliza de seguros expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia

Por una cuantía equivalente al valor total de la deuda, incluidos los intereses que a la tasa legal vigente se causen. La vigencia de la póliza será igual al plazo de ejecución del acuerdo de pago, contado a partir de la fecha de la suscripción del mismo. En el evento de que se prorrogue el plazo del acuerdo de pago, el periodo de cobertura se extenderá al mismo. Esta obligación será acreditada por el asegurado so pena de dar por terminado el acuerdo de pago.

El funcionario del GTCC que tenga asignado el caso respectivo debe verificar que quien suscribe la póliza tiene facultad para ello, trátese directamente de la aseguradora, agente o corredor de seguros. Para tal fin tendrá a su cargo verificar la documentación que así lo acredite.

b) Garantía bancaria (carta de crédito stand by, aceptación bancaria, carta de patrocinio, aval bancario)

Expedida por un banco o corporación financiera legalmente establecida en Colombia, por una cuantía equivalente al valor total de la obligación, incluidos los intereses causados.

c) Endoso de títulos valores y valores

Podrá garantizarse el pago de la obligación junto con sus intereses a través del endoso de títulos valores y valores. Para tal efecto, el título se endosará a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio y depositará en el Depósito Central de Valores (Deceval).

d) Hipoteca

Cuando se ofrezca esta garantía se deberá anexar a la solicitud de acuerdo de pago el certificado de tradición y propiedad del bien, junto con el registro de la escritura de la hipoteca a favor de la SIC y el certificado del avalúo catastral. La hipoteca ofrecida deberá ser abierta y en primer grado sin límite de cuantía.

e) Prenda

Puede otorgarse prenda sin tenencia, caso en el cual, se seguirá lo dispuesto en el Título IX del Libro Cuarto del Código de Comercio. Cuando ello ocurra, deberá otorgarse póliza de seguro que ampare contra todo riesgo los bienes prendarios, debidamente endosada a favor de la SIC. Para expedir la resolución que concede la facilidad de pago, debe suscribirse previamente el contrato de prenda a favor de la entidad y constituirse la póliza respectiva; esto último si se trata de bienes muebles no sujetos a registro, si la prenda recae sobre bien mueble sujeto a registro, deberá, previamente a expedirse la resolución de facilidad de pago, presentarse el registro de pignoración a favor de la ejecutante, con la póliza de seguro respectiva cuyo término de vigencia será igual al de la facilidad concedida.

f) Fiducia en garantía

Entiéndase por fideicomiso de garantía aquel negocio en virtud del cual una persona transfiere de manera irrevocable la propiedad de uno o varios bienes a título de fiducia mercantil, o los entrega en encargo fiduciario irrevocable a una entidad fiduciaria, para garantizar con ellos y/o con su producto, el cumplimiento de ciertas obligaciones a su cargo y a favor de terceros, designando como beneficiario al acreedor de estas, quien puede solicitar a la entidad fiduciaria la realización o venta de los bienes fideicomitados para que con su producto se pague el valor de la obligación o el saldo insoluto de ella de acuerdo con las instrucciones previstas en el contrato. En el contrato fiduciario se designará como beneficiario o fideicomisario a la Superintendencia de Industria y Comercio. Cuando los bienes transferidos a título de fiducia mercantil en garantía resulten insuficientes para el pago de la cuota pactada, el deudor deberá constituir una nueva garantía, so pena de darse por terminado anticipadamente el acuerdo de pago.

g) Fideicomiso de administración y pagos

Negocio jurídico plurilateral por virtud del cual una persona llamada fiduciante o fideicomitente, quien será el deudor o un tercero, constituyen un patrimonio autónomo o de destinación específica a título de fiducia mercantil a fin de que con los mismos y/o con sus frutos, la fiduciaria los administre y adelante las gestiones de pago encomendadas por el fiduciante en provecho del fideicomisario quien será la SIC. Cuando los bienes transferidos a título de fiducia mercantil de administración y pagos resulten insuficientes para el pago de la cuota pactada, el deudor deberá constituir una nueva garantía dentro del término de 30 días, so pena de darse por

terminado anticipadamente el acuerdo de pago.

h) Ofrecimiento de bienes para su embargo y secuestro

Si el deudor ofrece bienes para que la SIC tome medidas ejecutivas de embargo y secuestro, estos pueden ser tenidos como garantía de cumplimiento del acuerdo, siempre y cuando el valor y las condiciones del mismo así lo determinen.

i) Garantía personal

Es el compromiso expreso de una persona natural o jurídica frente al acreedor de cumplir en todo o en parte con la obligación propia o ajena. Las garantías personales autorizan al acreedor para dirigirse contra un tercero a fin de que ejecute la prestación que satisface su interés, bien por haberse obligado a ello para el supuesto de que el deudor no cumpla, en calidad de fiador, bien por haberse obligado asumiendo igual posición jurídica con el propio deudor, en calidad de codeudor, que será la calidad en la cual tendrá que obligarse el tercero que garantice el pago de la prestación objeto del acuerdo.

Se podrán aceptar garantías personales cuando concurran las siguientes circunstancias: i) La deuda sea catalogada como de probable recaudo; ii) El garante no se encuentre en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, y iii) El plazo para pagar no sea mayor de 12 meses.

El deudor solidario acreditará su capacidad de pago anexando a la solicitud de acuerdo la relación detallada de los bienes en los que está representado su patrimonio, la prueba de propiedad y el avalúo comercial de los mismos. La relación de bienes debe contener la información suficiente de ubicación, identificación, propiedad y valor comercial de los bienes ofrecidos, de manera tal que permita verificar la existencia y estado de los mismos. El deudor solidario, en la solicitud de acuerdo de pago, se comprometerá expresamente a no enajenarlos ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia del acuerdo. Pero, si por razón de su actividad debiera afectar en cualquier forma su dominio, deberá informarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio, detallando de la forma ya descrita el bien o bienes que reemplazarán los que vayan a afectarse, para efecto de respaldar la obligación objeto del acuerdo. En caso de que la entidad considere que con las nuevas circunstancias la garantía personal pierde suficiencia frente a la obligación, así se lo comunicará tanto al deudor como a su garante, para que antes de que ocurra la afectación del dominio de los bienes detallados en el acuerdo concurran a presentar una nueva garantía que cubra la deficiencia sobreviniente de la garantía original, so pena de declarar el incumplimiento del acuerdo.

Cuando la constitución de la garantía ofrecida cause alguna erogación, los costos de la misma serán de cargo del deudor o garante.

7.6.1.2 Aprobación de la garantía

Una vez el deudor moroso o el tercero a su nombre constituya la garantía u ofrezca bienes para embargar, el Coordinador de GTCC evaluará la suficiencia de la garantía para determinar si es admisible o no; en caso de ser suficiente impartirá su aprobación para la celebración del correspondiente acuerdo de pago y la aprobación de la garantía.

En caso de que lo ofrecido no cumpla con las condiciones o requisitos establecidos, el Coordinador del GTCC, por medio de comunicación se lo hará saber al deudor, para que complemente o sustituya la garantía o los bienes ofrecidos.

7.6.1.3 Requisitos formales del acuerdo de pago

Debe existir solicitud por escrito del deudor en la que se manifieste la voluntad de celebrar acuerdo de pago y en la cual especifique el plazo solicitado, la periodicidad de las cuotas, las condiciones de pago que estaría dispuesto a efectuar, e indique la garantía ofrecida o, denuncie bienes de su propiedad o del tercero que avala el acuerdo.

La solicitud del acuerdo de pago deberá acompañarse de los siguientes documentos: fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor y/o del tercero que garantice el pago y el certificado de titularidad del bien garante de la obligación.

En caso de que el plazo del acuerdo de pago sea inferior de un (1) año contado a partir de la fecha de suscripción del mismo, no se exigirá constitución de ningún tipo de garantía, siempre y cuando el deudor denuncie bienes para su posterior embargo y secuestro, sin que sea necesario levantar las medidas cautelares que se hayan decretado, no obstante, en caso de que exista prórroga del acuerdo que sobrepase el año se hará necesario la constitución de cualquiera de las garantías citadas.

7.6.1.3.1 Cláusulas especiales del acuerdo de pago

Se entienden incorporadas en la totalidad de los acuerdos de pago que realice la SIC las siguientes cláusulas:

7.6.1.3.1.1 Interpretación unilateral

En caso de existir discrepancia entre las partes que celebran el acuerdo sobre la interpretación de algunas de sus estipulaciones, el GTCC tendrá la facultad de interpretar las cláusulas y condiciones del acuerdo.

7.6.1.3.1.2 Cláusula aceleratoria

En caso de presentarse incumplimiento por parte del deudor, en relación con el pago (monto y plazos) de una cualquiera de las cuotas estipuladas y en las demás obligaciones contenidas en el GTCC, dispondrá la terminación anticipada del acuerdo y hará efectiva la garantía presentada, tomando todas las medidas a que haya lugar, de conformidad con la ley.

Los saldos de las obligaciones que resulten luego de dar por terminado el acuerdo de pago, se traerán a tiempo presente y se continuarán ejecutando por medio del respectivo proceso de cobro administrativo coactivo hasta cuando se satisfaga la obligación en su totalidad.

7.6.1.3.1.3 Cláusula de renunciaciones

Como consecuencia de lo convenido en el acuerdo de pago, las partes acuerdan suspender los términos de prescripción de las obligaciones, así como los términos para que acaezca la pérdida de fuerza ejecutoria de los actos administrativos, los cuales se reanudarán en el momento en que se declare el incumplimiento del acuerdo.

7.6.1.3.1.4 Cláusula de Salvaguarda

Cuando el deudor demuestre que no pudo cumplir con el pago de una de las cuotas del acuerdo por fuerza mayor o caso fortuito, dicha cuota se acumulará a las faltantes.

7.6.1.3.2 Vigilancia el acuerdo

Corresponderá al funcionario ejecutor quien tenga asignado el expediente coactivo realizar su seguimiento y control de las condiciones pactadas; de igual forma lo requerirá por medio de comunicación para que allegue con destino al proceso, los respectivos comprobantes de consignación.

Cada seis (6) meses, el Coordinador del GTCC rendirá un informe al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, en el que se relacione los acuerdos de pago que se encuentren en ejecución y la forma en que estos se vienen ejecutando.

El Coordinador del GTCC tomará las medidas necesarias para que los acuerdos que se celebren sean numerados de forma consecutiva y archivados junto con sus garantías con las respectivas medidas de seguridad.

7.6.1.3.3 Terminación del acuerdo de pago

El Coordinador del GTCC, mediante acto administrativo, podrá declarar el incumplimiento del acuerdo de pago; i) Cuando el deudor incumpla el pago de alguna cuota; ii) Cuando pague una cuota después de la fecha que se haya indicado en el acuerdo, y iii) En general, cuando el deudor o el tercero falte al cumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos mediante el acuerdo.

Por medio del mismo acto administrativo que declare el incumplimiento del acuerdo se tomarán las siguientes medidas: i) Dejar sin vigencia el plazo concedido por el acuerdo; ii) Ordenar la efectividad de las garantías otorgadas, hasta la concurrencia del saldo insoluto, o el embargo, secuestro y avalúo de los bienes denunciados por el deudor, para su posterior remate; iii) Ordenar librar comunicación al tercero cominándolo a que realice el pago dentro de los diez (10) días siguientes al envío de la comunicación, so pena de proceder ejecutivamente contra él, mediante la notificación del mandamiento de pago si este no se hubiere hecho; iv) Ordenar la prosecución del proceso de cobro coactivo si la garantía o los bienes del deudor no fueren suficientes para cubrir la obligación, y v) Comunicar la decisión a la Dirección Administrativa y Financiera de la SIC, o a quien haga sus veces, para que realice las gestiones necesarias para incluir al deudor en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

El acto administrativo por el cual se declare el incumplimiento del acuerdo de pago se notificará como se establece en el artículo [565](#) del E.T.N. para que la notificación por correo y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [814-3](#) ibídem, procederá recurso de reposición, interpuesto ante el Coordinador del GTCC, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

El recurso contra el acto administrativo por medio del cual se declare el incumplimiento deberá resolverse dentro del mes siguiente a su interposición en debida forma por medio de acto administrativo que se notificará como lo señala el inciso 2o del artículo [565](#) del E.T.N.

En todo caso el Coordinador del GTCC podrá acceder a que el deudor cancele las obligaciones pendientes de pago por medio de consignaciones periódicas sin la necesidad de celebración de un acuerdo de pago formal, siempre y cuando la propuesta y el cumplimiento del pago de lo debido no sobrepasen un periodo superior a doce (12) meses.

7.7 Registro de Audiencias

7.7.1 Registro de las audiencias

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con equipos de grabación que permiten

reproducir fidedignamente el desarrollo de las audiencias que deben celebrarse con ocasión del ejercicio de sus funciones tanto administrativas como jurisdiccionales. Para ello se utilizan discos “CD-R”, los cuales luego de grabados por una única vez, solo permiten su posterior lectura.

En todo caso, la conciliación tendrá carácter confidencial, y los intervinientes deberán mantener la debida reserva, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 23 de 1991.

7.7.2 Actas de audiencias

De las audiencias que se celebran en la Superintendencia de Industria y Comercio se deberá levantar un acta de comparecencia que deberá ser suscrita por quienes intervinieron en ellas, el mismo día de su práctica.

El medio magnético que contenga la grabación de la audiencia correspondiente, hará parte integral del expediente.

El acta, junto con los medios magnéticos, constituye el soporte o documento que contiene la memoria de la actuación adelantada en las audiencias.

7.7.3 Contenido del acta

En el acta a la que se refiere el numeral anterior, se dejará constancia de lo siguiente:

- La referencia del proceso o el número de radicación que corresponda a la actuación y que lo identifique en cada caso.
- La dependencia que realiza la audiencia.
- El nombre completo de todos los intervinientes y de la calidad en que actúan.
- La fecha de la audiencia, la hora exacta de inicio y terminación.
- Los documentos que se aporten durante la actuación o a los que se haga alusión, incluyendo los poderes correspondientes.
- La suspensión de la audiencia o diligencia si es del caso.
- La indicación del medio magnético en que conste la grabación.

7.7.4 Reglas para las grabaciones de las audiencias

El funcionario a cargo de la audiencia procederá de la siguiente manera:

7.7.4.1 Dará inicio indicando la fecha, hora, clase de diligencia, objeto, número de referencia del proceso o de radicación de la actuación a que se refiera y se identificará con su nombre completo, manifestando la calidad en la que actúa.

7.7.4.2 A continuación, el funcionario hará una presentación del sistema de grabación, realizando todas las advertencias relacionadas con las condiciones técnicas necesarias para un adecuado uso del equipo, tales como:

- Descripción de objetos o personas respecto de los cuales se requiera una explicación verbal.

- Desplazamientos de la persona que habla, para que no se aleje del micrófono.
- Hábitos o costumbres que impidan un adecuado registro, como mantener las manos delante de la boca mientras se está hablando o ruidos producidos por el movimiento de expedientes, documentos o libros frente al micrófono.

7.7.4.3 Agotado lo anterior, dará el uso de la palabra a cada uno de los intervinientes, dependiendo de las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil, los cuales deberán también identificarse y presentar la prueba correspondiente de la calidad en que actúan.

7.7.4.4 El funcionario a cargo de la audiencia pronunciará con precisión durante la grabación, las decisiones que se adopten si es del caso.

7.7.4.5 Finalizará la audiencia o diligencia, indicando la hora de culminación.

7.7.5 Seguridad y copias de respaldo

Una vez terminada la audiencia o actuación correspondiente, el funcionario a cargo de la misma deberá sacar una copia del CD o disco que contiene la respectiva grabación, medio que deberá ser conservado en un sitio alternativo que la Entidad señalará para el efecto, el cual no podrá ser el mismo en el que reposa el expediente.

7.7.6 En trámites jurisdiccionales

En todo caso, la realización de audiencias de trámites jurisdiccionales que deban ser adelantados a través del procedimiento verbal, se sujetará a las reglas previstas en la Ley [1395](#) de 2010.

CAPÍTULO VIII

Actuaciones Administrativas y Jurisdiccionales

8.1 Actuaciones Administrativas

8.1.1 En materia de protección al consumidor

En las actuaciones dirigidas a establecer responsabilidad administrativa y que no involucren la adopción de decisiones jurisdiccionales, el Director de Protección al Consumidor adoptará la decisión administrativa correspondiente, contra la cual procede el recurso de reposición y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor y Metrología.

También debe resolver el recurso de apelación interpuesto en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de telecomunicaciones y por los operadores de servicios postales, así como el de queja en los casos que corresponda.

8.1.1.1 Acreditación y Metrología

Las funciones de acreditación ejercidas por la Superintendencia fueron suprimidas mediante el Decreto 4738 del 15 de diciembre de 2008, por el cual se creó el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), previendo un régimen de transición mediante el cual se establecieron las fechas en las que la Superintendencia dejó de recibir solicitudes de acreditación de Organismos de Inspección y Certificación de Personas, Organismos de Certificación de Producto y de Sistemas de Gestión, y Laboratorios de Calibración y de Ensayo, y las fechas en las que el

Organismo Nacional de Acreditación asume dicha función.

8.1.2 En materia de competencia desleal administrativa

En las actuaciones administrativas en materia de competencia desleal, las decisiones serán adoptadas por el Superintendente de Industria y Comercio.

8.1.3 En materia de protección de la competencia

Para efectos del inicio de averiguaciones preliminares acerca de infracciones a las disposiciones sobre protección de la competencia, que establece el numeral 3 del artículo 8o del Decreto 3523 de 2009, modificado por el numeral 3 del artículo 4o del Decreto 1687 de 2010, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992 y en la Ley 1340 de 2009 así como en las disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan, la “solicitud de un tercero” se entiende como una queja o denuncia y deberá contener:

- La designación de la dependencia a la que se dirige.
- La identificación de la parte denunciada.
- El objeto de la solicitud.
- La descripción de los hechos y de las conductas presuntamente anticompetitivas, en lo posible con la fecha exacta de ocurrencia.
- La relación de las pruebas que se acompañan con la solicitud.

De acuerdo con el artículo [81](#) de la Ley 962 de 2005 ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente, excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente, la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Las solicitudes relacionadas con el estudio previo de las integraciones se rigen por lo establecido en la Ley 1340 de 2009, y en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, y por los actos administrativos de carácter general que sobre el particular expida la Superintendencia.

8.2 Actuaciones jurisdiccionales

8.2.1 En materia de protección al consumidor

El trámite para las demandas de efectividad de la garantía es el previsto en el artículo [148](#) de la Ley 446 de 1998.

De acuerdo con lo establecido en el artículo [84](#) del Código de Procedimiento Civil, se requiere que el consumidor anexe las fotocopias de la queja y de los documentos que aporta como prueba para el archivo y para dar traslado a los demandados.

Las decisiones respecto de los procesos adelantados en materia de protección al consumidor, en ejercicio de las funciones jurisdiccionales previstas en el artículo [145](#) de la Ley 446 de 1998, serán adoptadas por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales. Contra tales decisiones no procede recurso alguno cuando se trate de procesos de mínima cuantía, pero tratándose de procesos de menor y mayor cuantía procede el recurso de apelación para ante el

Juez Civil del Circuito o el Tribunal Superior del Distrito correspondiente.

8.2.2 En materia de competencia desleal

El trámite para las demandas de competencia desleal es el previsto en el artículo [49](#) de la Ley 962 de 2005, por el cual se modificó el artículo [144](#) de la Ley 446 de 1998, y la Ley [1395](#) de 2010.

Las decisiones respecto de los procesos adelantados en materia de competencia desleal en ejercicio de las funciones jurisdiccionales previstas en el artículo [143](#) de la Ley 446 de 1998, serán adoptadas por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales. Contra tales decisiones procede el recurso de apelación para ante el Tribunal Superior del Distrito correspondiente.

4. VIGENCIA.

La presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO.

* * *

1. La fijación del listado informativo y la publicación en la página web deben ser de forma simultánea.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

