

---

---

## TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO I ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	5
CAPÍTULO PRIMERO REGLAS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN .....	5
1.1. Procedencia .....	5
1.2. Autoridad competente .....	5
1.3. Requisitos .....	6
1.4. Verificación de requisitos y peticiones incompletas.....	7
1.5. Procedimiento para resolver .....	8
1.6. Suspensión de los términos para resolver .....	10
1.7. Desistimiento o retiro expreso.....	10
1.8. De las peticiones verbales .....	10
1.8.1. Definiciones aplicables frente a las peticiones presentadas verbalmente.....	10
1.8.2. Centralización, recepción, radicación, constancia y trámite de las peticiones presentadas verbalmente .....	11
1.8.2.1. Medios de recepción de las peticiones presentadas de manera verbal .....	11
1.8.3. Horario de atención al público para la presentación y recepción de peticiones verbales.	12
1.8.4. Requisitos de las peticiones presentadas de manera verbal .....	12
1.8.5. Peticiones presentadas en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia .....	13
1.8.6. Falta de competencia por la Superintendencia de Industria y Comercio.....	13
1.8.7. Peticiones verbales presentadas por personas de especial protección .....	13
1.8.8. Respuesta a solicitudes realizadas de manera verbal y de acceso a la información .....	13
CAPITULO SEGUNDO SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	13
2.1. Consulta de documentos .....	14
2.2. Copias de documentos .....	14
2.3. Consulta de expedientes .....	15
2.4. Expedición de certificaciones.....	16
2.5. Información de carácter reservado .....	17
2.6. Costos de reproducción aplicables a trámites generales de la Superintendencia de Industria y Comercio .....	18

---

CAPITULO TERCERO	QUEJAS Y RECLAMOS.....	20
3.1.	Centralización de las quejas y reclamos.....	20
3.2.	Seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones .....	20
3.3.	Procedimiento para atender las quejas y reclamos .....	21
CAPÍTULO CUARTO	DISPOSICIONES GENERALES.....	21
4.1.	Responsabilidad por la indebida aplicación de los trámites.....	21
4.2.	Sanciones .....	21
4.3.	Normatividad aplicable.....	21
4.4.	Procedimiento interno .....	21
CAPÍTULO QUINTO	RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
5.1.	Funcionario competente .....	22
5.2.	Oportunidad y presentación.....	25
5.3.	Oportunidad y presentación de recursos de la vía administrativa contra los actos expedidos por la Dirección de Nuevas Creaciones, la Dirección de Signos Distintivos y la Delegatura para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio .....	25
5.3.1.	Traslado de los Recursos.....	26
5.3.2.	Decreto, práctica y valoración de pruebas .....	26
CAPÍTULO SEXTO	PUBLICACIÓN, COMUNICACIÓN, NOTIFICACIÓN Y EJECUTORIA DE LAS DECISIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	26
6.1.	Publicaciones, comunicaciones, citaciones y notificaciones de actos administrativos.....	26
6.1.1.	Contenido de los Actos Administrativos.....	26
6.1.2.	Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones para investigaciones iniciadas antes de la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).....	27
6.1.3.	Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones para investigaciones adelantadas en vigencia de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) –Derogado-.....	32
6.2.	Notificaciones y comunicaciones en materia de propiedad industrial .....	33
6.3.	Comunicaciones en línea a través de internet .....	36
6.4.	Publicidad .....	36
6.5.	Ejecutoria.....	37
6.6.	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 .....	38
6.6.1.	Requerimientos para al servicio.....	38

---

6.6.2.	Solicitud para acceder al servicio.....	38
6.6.3.	Asignación de nombre de usuario y contraseña para la comunicación en línea a través de internet .....	38
6.6.4.	Para realizar la comunicación en línea a través de Internet, se procederá de la siguiente manera.....	38
6.6.5.	Horarios .....	39
6.6.6.	Texto del acto administrativo .....	39
6.7.	Procedimiento de notificación aplicable a los actos de propiedad industrial .....	39
6.7.1.	Uso del sistema de notificaciones.....	39
6.7.2.	Horarios .....	39
<b>CAPÍTULO SÉPTIMO REGLAS APLICABLES A CIERTAS ACTUACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO .....</b>		<b>39</b>
7.1.	Visitas de inspección .....	40
7.2.	Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento en los trámites administrativos .....	41
7.3.	Acumulación de documentos y trámites.....	42
7.4.	Solicitud de prórrogas .....	42
7.5.	Recibos extraviados.....	43
7.6.	Acuerdos de pago de obligaciones en cobro coactivo .....	44
7.6.1.	Acuerdo de pago y garantías .....	44
7.6.1.1.	Garantías admisibles para la celebración de un acuerdo de pago.....	44
7.6.1.2.	Aprobación de la garantía .....	47
7.6.1.3.	Requisitos formales del acuerdo de pago .....	47
7.6.1.3.1.	Cláusulas especiales del acuerdo de pago.....	47
7.6.1.3.1.1.	Interpretación unilateral.....	47
7.6.1.3.1.2.	Cláusula aceleratoria .....	48
7.6.1.3.1.3.	Cláusula de renunciaciones.....	48
7.6.1.3.1.4.	Cláusula de salvaguarda.....	48
7.6.1.3.2.	Vigilancia del acuerdo.....	48
7.6.1.3.3.	Terminación del acuerdo de pago.....	49
7.7.	Registro de audiencias .....	49
7.7.1.	Registro de las audiencias .....	49

---

7.7.2.	Actas de audiencias.....	50
7.7.3.	Contenido del acta .....	50
7.7.4	Reglas para las grabaciones de las audiencias .....	50
7.7.5.	Seguridad y copias de respaldo.....	51
7.7.6.	En trámites jurisdiccionales.....	51
7.8.	Decreto práctica y valoración de pruebas.....	51
CAPÍTULO OCTAVO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES .....		51
8.1.	Actuaciones Administrativas .....	52
8.1.1.	En materia de protección al consumidor .....	52
8.1.2.	En materia de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal.....	52
8.1.3.	En materia de competencia desleal administrativa .....	52
8.1.4.	En materia de protección de la competencia .....	52
8.1.5.	En materia de protección de datos personales .....	53
8.2.	Actuaciones jurisdiccionales .....	53
8.2.1.	En materia de protección al consumidor .....	53
8.2.2.	En materia de competencia desleal .....	54
8.2.3.	En materia de propiedad industrial .....	54

---

## TÍTULO I ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO\*

### CAPÍTULO PRIMERO REGLAS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN

#### 1.1. Procedencia

De conformidad con las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de derecho de petición, la Superintendencia de Industria y Comercio reglamenta el trámite interno y atenderá:

- a) En general, las peticiones respetuosas en interés general o particular que presente cualquier persona, de conformidad con los artículos 23 de la Constitución Política y 13 y siguientes del CPACA, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en relación con los asuntos que son competencia de esta Superintendencia, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente.
- b) 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 21 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, si la Superintendencia de Industria y Comercio encuentra que no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación administrativa que se le solicita, deberá informarlo en el mismo acto al peticionario, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la recepción, ya sea que este hubiese obrado por escrito, o en aquellos casos en los que habiéndose informado verbalmente de la falta de competencia de esta Superintendencia, el peticionario insista en su radicación; en tales eventos la Entidad deberá enviar la petición, dentro del mismo término, al funcionario o Entidad competente. Del traslado efectuado a la autoridad competente se le informará al peticionario, y se le remitirá copia de la comunicación mediante la cual se realizó el traslado. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la autoridad competente.

Cuando el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se procederá a hacer el traslado correspondiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, de conformidad con lo previsto en la Circular No. 09 del 30 de agosto de 2012, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento, los términos para responder se empezarán a contar a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en la Entidad.

---

\* Resolución No. 2356 del 30 de enero de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50132 del 30 de enero de 2017. "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, se modifican los Capítulos Primero, Segundo, Quinto, Sexto Séptimo y Octavo del Título I de la Circular Única".

### 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 en la sede central y los puntos de atención al ciudadano, y a través de los medios dispuestos por la Entidad en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) a través del botón de PQRFS, la App de PQRFS; y el correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co). Los derechos de petición deben dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, respetando las siguientes reglas:

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

- (i) Designación de la Entidad a la cual se dirige y, de ser posible, la dependencia que corresponda dentro de la Entidad.
- (ii) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso, con indicación del(os) documento(s) de identidad, su número celular y de la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se hará(n) la(s) notificación(es). El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- (iii) Objeto de la petición
- (iv) Razones en que se apoya o fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición o la falta de documentos no impedirá su radicación, teniendo en cuenta lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 16 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- (v) En los casos que lo requieran, se deberán detallar los documentos que se deseen presentar para iniciar el trámite. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver la petición reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee; lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto Ley 19 de 2012.
- (vi) Firma del peticionario de la solicitud presentada en documento físico.

El escrito respectivo deberá radicarse en el Grupo de Gestión Documental y Archivo o por el Grupo de Atención al Ciudadano, en los puntos de atención a nivel nacional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Dicha dependencia lo rotulará con indicación de la fecha y hora de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Con base en los datos suministrados

---

\* Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

en el rótulo correspondiente, el peticionario podrá identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud.

De igual forma, se podrán enviar peticiones escritas al correo institucional en la dirección electrónica: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), o por medio de la sede electrónica a través de la página web de la Entidad.

En aquellos casos en los cuales el peticionario actúe a través de los medios electrónicos habilitados para ello, se le comunicará el trámite por esa misma vía, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 del CPACA.

#### 1.4. Verificación de requisitos y peticiones incompletas

En cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

En el evento que no sea posible comprender la finalidad u objeto de la petición, de acuerdo con el artículo 19 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se requerirá para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción aclare o corrija su contenido. En caso de que la misma no sea corregida o aclarada, se entenderá desistida y se procederá a su archivo.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la Entidad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesario para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, periodo durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual al inicialmente concedido.

Vencidos los términos aquí señalados, la Entidad declarará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

No se podrá exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la Superintendencia de Industria y Comercio tenga en su poder, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto –Ley 19 de 2012.

### 1.5. Procedimiento para resolver†

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

a) Los escritos contentivos de la petición se radicarán en el Grupo de Gestión Documental y Archivo y se realizará el reparto correspondiente a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

b) Una vez recibida la petición por el funcionario competente, deberá proceder a analizar si se está en presencia de alguna de las siguientes situaciones y, actuar según corresponda:

- (i) Cuando una petición se refiera al reconocimiento de un derecho fundamental y el peticionario manifieste y allegue prueba de que es titular del mismo y que de no ser resuelta la solicitud se le causará un perjuicio irremediable, en los términos del artículo 20 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se le dará un trámite prioritario a la petición.
- (ii) Cuando una petición sea presentada por una persona en estado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o un adulto mayor o, en general, por cualquier persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta y dicha situación sea conocida por la Entidad, se dará trámite especial y preferente en los términos del numeral 6 del artículo 5 del CPACA.
- (iii) Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición según se establece en el artículo 20 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

c) Las peticiones escritas se resolverán por la Dependencia competente, dentro de los siguientes términos:

- (i) Las peticiones en interés general o particular deberán ser resueltas por la dependencia a la que sean asignadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo dispone el inciso 1 del artículo 14 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta por los particulares deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo

---

† Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021 "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"



---

establecido en el numeral 2 del artículo 14 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

- (iii) Las peticiones de información formuladas por las entidades públicas deberán contestarse por la dependencia competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establece el artículo 30 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Las demás peticiones deberán ser resueltas dentro de los términos señalados en el artículo 14 de la citada Ley.
- (iv) Las peticiones de información presentadas por los Congresistas en ejercicio de sus "Funciones de Control y Audiencias", según lo establece la Ley 5 de 1992, deberán ser resueltas en los siguientes términos: En caso de "Citación para información", la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para resolver el cuestionario de hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación, según lo previsto en el artículo 243 de la Ley 5 de 1992. En caso de "Citación a Ministros, Superintendentes y Directores de Departamentos Administrativos", el cuestionario remitido por el Congreso de la República deberá ser resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio en un término de cinco (5) días calendario, siguientes a su recepción, según lo previsto en el literal d) del artículo 249 de la Ley 5 de 1992.

En caso de "Solicitud de informes por los Congresistas", la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para resolver dichos informes en los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, según lo previsto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

En caso de "Solicitud de documentos por los Congresistas", la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para remitir dichos documentos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, según lo previsto en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.

- (v) Las peticiones de documentos y de información presentadas por particulares deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recibo, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- (vi) La expedición de certificaciones se realizará en un término de quince (15) días hábiles, en virtud de lo previsto en el artículo 14 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

d) 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 repuesta a su petición, según lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 del CPACA.

e) 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 Grupo de Gestión Documental y Archivo 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 petionario a través del sistema de trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio.

f) Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información semejantes, la Entidad podrá dar una única respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación y en su página web y, adicionalmente, se entregará copia de la misma a quienes la soliciten, de acuerdo con lo señalado en el inciso 2 del artículo 22 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

g) Cuando se trate de peticiones reiterativas ya decididas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, conforme lo establece el inciso 2 del artículo 19 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del CPACA, los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirán por éstas y en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de la parte primera del citado estatuto.

#### 1.6. Suspensión de los términos para resolver

En caso que se presente recusación en los términos que trata el artículo 12 del CPACA, se suspenderán los términos señalados en el literal c) del numeral 1.5 del presente capítulo, hasta cuando se decida. En igual sentido procederá la suspensión de términos en el evento que se requiera al petionario para que aporte los documentos e informaciones faltantes para decidir y en los demás casos señalados en la ley.

#### 1.7. Desistimiento o retiro expreso

Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisión definitiva, sin perjuicio de poder volver a presentar la petición con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá continuar la actuación de oficio, si lo considera necesario por razones de interés público, tal y como lo dispone el artículo 18 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Esta decisión será adoptada mediante resolución motivada.

#### 1.8. De las peticiones verbales

##### 1.8.1. Definiciones aplicables frente a las peticiones presentadas verbalmente

Para efectos de dar aplicación a la presente reglamentación interna se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

a) Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial. Son las solicitudes presentadas personalmente en las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, las Casas del

Consumidor, Unidades Móviles de la Red Nacional de Protección al Consumidor y demás puntos de atención al ciudadano a nivel nacional.

b) Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica. Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario habilitada por la Entidad para tal fin.

c) Peticiones presentadas verbalmente de forma virtual. Las solicitudes presentadas a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) y aplicaciones móviles dispuestas por la Entidad.

#### 1.8.2. Centralización, recepción, radicación, constancia y trámite de las peticiones presentadas verbalmente

De conformidad con el Decreto 1166 de 2016 adicionado al Decreto Único 1609 de 2015, la oficina encargada de centralizar la recepción de las peticiones presentadas de manera verbal ya sea en forma presencial, vía telefónica, a través de los medios electrónicos o tecnológicos para la comunicación o transferencia de voz o de cualquiera otra que disponga la Entidad, es el Grupo de Atención al Ciudadano, dependencia adscrita a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, para lo cual se tendrán en cuenta los derechos y garantías que tienen las personas a recibir información veraz e imparcial, así como de recibir atención prioritaria respecto de las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, de acuerdo con lo previsto en los artículos 13 y 20 del CPACA, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Una vez radicada la petición verbal se procederá a dejar constancia de la misma, garantizando de esta manera al ciudadano la trazabilidad de su solicitud, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, adicionado al Decreto Único 1069 de 2015.

En caso que el peticionario así lo solicite, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal por él presentada.

Cuando la petición haya sido presentada de manera verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado indicando de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario y dejando constancia de dicha actuación.

##### 1.8.2.1. Medios de recepción de las peticiones presentadas de manera verbal

Las peticiones presentadas de forma verbal se recibirán a través de los siguientes canales:

a) Presencial – dicha atención se presentará en las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, las Casas del Consumidor, Unidades Móviles de la Red Nacional de Protección al Consumidor y demás puntos de atención al ciudadano a nivel nacional.

b) No presencial.

1. Vía telefónica.

2. Virtual. A través de la página web y de las aplicaciones móviles, al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o así como a cualquier otro medio de comunicación que adopte la Entidad para tales efectos.

#### 1.8.3. Horario de atención al público para la presentación y recepción de peticiones verbales

El horario de atención al público para la presentación y recepción de las peticiones verbales estará habilitado de manera permanente las 24 horas del día, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, así:

Para las peticiones verbales presentadas de manera presencial, estas se atenderán, de lunes a viernes en el horario de atención establecido para ello.

Para la atención realizada vía telefónica y a través de mecanismos virtuales, la Entidad pondrá a disposición del público la línea telefónica 5920400 en Bogotá, la línea gratuita a nivel nacional 018000910165 y la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), las cuales estarán disponibles las 24 horas del día.

#### 1.8.4. Requisitos de las peticiones presentadas de manera verbal

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, adicionado en el Decreto Único 1069 de 2015, la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente deberán contener:

a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

b. Fecha y hora de recibido.

c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

d. El objeto de la petición.

e. Las razones en las que se fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o la información que faltan, en el mismo acto se le indicará al peticionario los documentos o la información faltante, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Si se insistiere en la radicación de la petición sin los documentos señalados, esta se hará dejando constancia de los mismos.

g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

---

h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

#### 1.8.5. Peticiones presentadas en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar las peticiones verbales en su lengua o dialecto, por cualquiera de los canales habilitados para el efecto por la Entidad.

Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico que se encuentre habilitado para ello, con el fin de proceder a su traducción y posterior respuesta, conforme con los términos previstos en el artículo 14 del CPACA, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

#### 1.8.6. Falta de competencia por la Superintendencia de Industria y Comercio

Cuando el funcionario encargado de recibir la petición verbal advierta que esta Entidad no es la competente para resolver la petición, deberá informar en el mismo momento al peticionario sobre tal circunstancia. De igual forma, procederá a orientarlo para que se dirija ante la autoridad competente.

En los casos en los cuales se radique la petición y se advierta que esta Entidad no es competente para conocer del asunto, la solicitud será remitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción a la entidad con competencias para atenderla. Así mismo, de esta circunstancia se le informará y se le enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

#### 1.8.7. Peticiones verbales presentadas por personas de especial protección

Con el fin de promover la inclusión social recibirán atención especial y preferente al momento de presentar una petición, quienes por disposición legal se encuentren catalogados como sujetos de especial protección. Tal situación deberán manifestarla expresamente en su petición, información que será consignada en el formulario dispuesto para tal efecto.

#### 1.8.8. Respuesta a solicitudes realizadas de manera verbal y de acceso a la información

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015 de las peticiones de acceso a la información que hayan sido presentadas y radicadas de manera verbal, se les dará respuesta por escrito y del mismo se dejará constancia, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación.

La respuesta a estas solicitudes se realizará conforme con los términos previstos en el artículo 14 del CPACA, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

## CAPITULO SEGUNDO SOLICITUD DE INFORMACIÓN

## 2.1. Consulta de documentos

a) La posibilidad de solicitar información a una autoridad pública es una modalidad del derecho de petición, en virtud de la cual toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre y cuando dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política o a la Ley. Corresponde a la Secretaría General, a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, autorizar o negar la consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias a que haya lugar.

b) La información 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 planeación institucional y sus resultados, el estado de cada trámite no reservado llevado por la Entidad, la relación de los servicios que ésta presta y la manera de acceder a ellos, así como las publicaciones relacionadas con la Superintendencia de Industria y Comercio, pueden ser consultados en la página web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

## 2.2. Copias de documentos<sup>†</sup>

Toda persona puede solicitar a la Secretaría General, a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, las copias de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio y que no tengan el carácter de reservados, según la Constitución Política o la Ley. Para el efecto, se seguirá el procedimiento establecido a continuación:

- a) La expedición de copias dará lugar a su pago previo, valor que estará de acuerdo con el acto administrativo de tarifas proferido anualmente. Para el efecto, la Secretaría General a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones le indicará al peticionario verbalmente o por escrito, según sea el caso, el valor de las copias y la entidad financiera en la cual debe realizarse el pago respectivo.

Cuando la información se encuentre sujeta a reserva, conforme se establece en el artículo 25 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, esta situación será resuelta mediante acto administrativo motivado en el cual se indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 29 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio señalará anualmente, mediante resolución, el valor que debe pagarse por las copias o la impresión por página, el cual no podrá ser superior al costo de su reproducción.

---

<sup>†</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

---

Dicho valor deberá reajustarse anualmente en función de la meta de inflación, conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 242 de 1995 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

- b) Es responsabilidad de la Secretaria General, a través del Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones, emitir respuesta a las peticiones de copias de los documentos que reposan en la Entidad, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud y de acuerdo con lo indicado por la dependencia a cargo del proceso administrativo, quien es la encargada de autorizar o negar su expedición.

Previo a la expedición de copias de expedientes, el Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones solicitará mediante memorando interno la correspondiente autorización a la dependencia competente, con el fin de que se pronuncie sobre su viabilidad.

De ser negativa la respuesta de la dependencia competente frente a la autorización de emisión de copias, se procederá a emitir un oficio de salida en el que se le informará al usuario la negativa de su petición.

De ser positiva la respuesta se procederá a realizar la cotización de los servicios requeridos para la obtención de las copias solicitadas. Acreditado el pago el Grupo de Notificaciones y Certificaciones solicitará al Grupo de Trabajo de Gestión Documental la emisión de la copia física o digital del documento solicitado, para su posterior remisión al usuario.

Parágrafo. Para la solicitud de copias de los documentos que se encuentren en los expedientes relativos a las actuaciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor, infracción a derechos de propiedad industrial y competencia desleal, se tendrá un trámite especial según se trate de copias autenticadas o no, en los términos del artículo 114 del CGP, o en la norma vigente al respecto.

Para las copias autenticadas, el usuario debe formular la solicitud por escrito, la cual se resolverá mediante oficio y su entrega se hará en la Secretaría de los respectivos Grupos de Trabajo, o de quien haga sus veces, previa acreditación del pago correspondiente. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá disponible en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, así como en la página web de la Entidad, formularios de solicitud de copias autenticadas de documentos que hacen parte de expedientes de procesos que se tramitan en ejercicio de las facultades jurisdiccionales de esta Superintendencia.

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 a que haya lugar.

### 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 Entidad.

Los expedientes conformados dentro de los procesos adelantados en ejercicio de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, sólo 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 123 del CGP o la norma vigente al respecto.

#### 2.4. Expedición de certificaciones<sup>§</sup>

- a) De conformidad con lo previsto en el numeral 15 del artículo 22 del Decreto 4886 de 2011, es función de la Secretaría General expedir las certificaciones y constancias que le correspondan a la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando tal facultad no esté atribuida a otra dependencia o funcionario en virtud de lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia. Es responsabilidad de la Secretaría General de la Entidad 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, el estado de las investigaciones en curso, entre otros, siempre y cuando el trámite o la información solicitada no estén sujetos a reserva.
- c) 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 se aplicará lo dispuesto en el último inciso del artículo 36 del CPACA.
- d) La expedición de las certificaciones relacionadas con los casos relativos a las actuaciones jurisdiccionales que se adelanten en esta Entidad en materia de protección al consumidor, infracción a derechos de propiedad industrial y competencia desleal, están a cargo de los jefes de los Grupos de Trabajo respectivos, o de quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 del CGP, o la norma vigente al respecto.
- e) La expedición de las certificaciones relacionadas con los asuntos de Propiedad Industrial está a cargo de la Secretaría Ad-Hoc de la Delegatura para la Propiedad Industrial.

---

<sup>§</sup> Resolución No 28173 del 11 de mayo de 2022. Publicada en el Diario Oficial No xxxxx del xx de xxx de 2022. "Por la cual se derogan y dejan sin efectos, todas las reglamentaciones e instrucciones de carácter general expedidas por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, como autoridad para la inspección, vigilancia y control de las cámaras de comercio, y se dictan otras disposiciones."



## 2.5. Información de carácter reservado

La Superintendencia 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 éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política y la ley. Para el efecto, se seguirán las siguientes reglas:

a) Cuando se trate de documentos sujetos a reserva, se negará la solicitud, conforme a lo establecido en los artículos 24 y 25 del CPACA, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante acto administrativo motivado expedido por la Secretaría General de la Entidad, contra el cual no procede recurso alguno.

b) De acuerdo a lo previsto en el artículo 27 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el carácter reservado de una información o de un documento no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni administrativas que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, deberán asegurar la reserva de dichos documentos e información a conocer. 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 sólo hecho adquiere el carácter histórico, y 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 hubiese 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 aquél, de conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina.

e) Si el peticionario de una información de carácter reservado insistiere en su solicitud, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales.

El Tribunal o Juez competente 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 26 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

---

## 2.6. Costos de reproducción aplicables a trámites generales de la Superintendencia de Industria y Comercio <sup>Á</sup>\*AA\*\*†††‡§§\*\*\*

Acceso a la Información Pública
---------------------------------

---

\* Resolución No. 90558 del 29 de diciembre de 2016. Publicada en el Diario Oficial No. 50102 del 30 de diciembre de 2016. "Por la cual se fijan las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se modifica el numeral 2.6, al Capítulo Segundo del Título I de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001".

† Resolución No. 45333 del 28 de julio de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50308 del 28 de julio de 2017. "Por la cual se modifica la Resolución 90558 de 2016 que fija las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la SIC, y -modifica el numeral 2.6 del Capítulo Segundo, Título I de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001". (El Artículo Tercero resolvió: "(...) Retirar de la resolución que fija las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la correspondiente a la expedición de la certificación de Registro Nacional de Avaluadores". Que estaba en el Numeral 16. (...)).

† Resolución No. 88018 del 27 de diciembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial NO. 50460 del 28 de diciembre de 2017. "Por la cual se fijan las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se modifica el numeral 2.6 al Capítulo Segundo del Título I de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001".

‡ Resolución No. 97 del 3 de enero de 2018 "Por la cual se corrige la Resolución 88018 de 2017". Publicada en el Diario Oficial No. 50466 del 4 de enero de 2018.

‡ Resolución No. 91142 del 14 de diciembre de 2018 "Por la cual se fijan las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se adiciona el numeral 2.6., al Capítulo Segundo del Título I de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001". Publicada en el Diario Oficial No. 50807 del 14 de diciembre de 2018.

\*\* Resolución No. 6377 del 15 de noviembre de 2019 "Por la cual se fijan las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se adiciona el numeral 2.6 al Capítulo Segundo del Título 1 de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001". Diario Oficial 51.141 del 18 de noviembre de 2019.

†† Resolución No. 78704 del 7 de diciembre de 2020 "Por la cual se fijan las tasas aplicables a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se modifica el numeral 2.6., al Capítulo Segundo del Título 1 de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001". Diario Oficial 51.521 del 7 de diciembre de 2020.

†† Resolución 74770 del 18 de noviembre de 2021: "Por la cual se fijan los costos de reproducción a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se modifica el numeral 2.6., al Capítulo Segundo del Título 1 de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001". Diario Oficial 51.863 del 19 de noviembre de 2021.

§§ Resolución No. 77698 del 03 de noviembre de 2022. "Por la cual se fijan los costos de reproducción a los trámites generales que se surten ante la Superintendencia de Industria y Comercio y se modifica el numeral 2.6., al Capítulo Segundo del Título 1 de la Circular Única del 19 de julio de 2001 adoptada mediante Circular Externa 10 de 2001"

\*\*\* Resolución No. 78653 del 09 de noviembre de 2022. "Por la cual se aclara la Resolución No. 77698 de 2022"

No.	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	COSTO DE REPRODUCCIÓN UNITARIO EN PESOS COLOMBIANOS (Valores Redondeados)
1	Autenticación página en medio físico	\$1.600
2	Autenticación página en medio digital.	\$1.600
3	Copia simple una cara en medio físico o impresión por página.	\$450
4	Copia simple dos caras en medio físico o impresión a dos caras.	\$700
5	Grabación de información disponible digitalmente entregada en CD	\$2.450
6	Grabación de información disponible digitalmente entregada en DVD	\$2.650
7	Grabación de información disponible digitalmente entregada en Blu ray	\$4.150
8	Grabación de información disponible digitalmente entregada en USB 8 GB	\$28.400
9	Grabación de información disponible digitalmente entregada en USB 16 GB	\$43.950
10	Grabación de información disponible digitalmente entregada en USB 32 GB	\$68.950
11	Grabación de información disponible digitalmente entregada en USB 64 GB	\$137.400
12	Grabación de información disponible digitalmente entregada en Disco Duro 1 TB	\$370.650
13	Grabación de información disponible digitalmente entregada en Disco Duro 2 TB	\$496.000

Certificaciones y Constancias		
No.	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	COSTO DE REPRODUCCIÓN UNITARIO EN PESOS COLOMBIANOS (Valores Redondeados)
14	Certificaciones emitidas por la Secretaria General*	\$1.600
15	Constancia de ejecutoria de acto administrativo*	\$1.600

\*Este costo no incluye el valor de las copias.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los costos de reproducción descritos en el presente acto administrativo deberán ser cancelados en el establecimiento financiero y número de cuenta indicado por la Entidad a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, con las especificaciones señaladas por la dependencia que gestiona cada trámite.

---

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los costos de reproducción establecidos en la presente resolución podrán ser modificados en cualquier momento, de conformidad con el estudio técnico que determine la necesidad de ser ajustados. Sin perjuicio de lo anterior, los reajustes anuales regirán a partir del primero de enero de cada año, o cuando lo disponga la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO TERCERO: Los usuarios que deseen acceder a la información pública a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC podrán aportar medios de almacenamiento removibles. En cumplimiento con lo establecido en las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la SIC, en particular con las referentes a la Gestión de Medios Removibles y Control de Código Malicioso, se realizará el formateo de los medios de almacenamiento removibles (Disco duro portátil, pendrive, dispositivo USB, etc.) allegados por los peticionarios, con el fin de proteger la plataforma tecnológica de la Entidad.

PARÁGRAFO CUARTO: Tratándose de solicitudes radicadas en línea en las que el usuario opte por realizar el pago de las tasas mediante tarjeta de crédito, este asumirá el costo del servicio cobrado por la franquicia que opere la tarjeta de crédito respectiva.

## CAPITULO TERCERO QUEJAS Y RECLAMOS

### 3.1. Centralización de las quejas y reclamos<sup>†††</sup>

La atención al usuario corresponde al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano. Ésta 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 b) del numeral 1.1 de este Título y que se presenten contra la Entidad, previa radicación.

### 3.2. Seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones <sup>†††</sup>

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, realiza seguimiento constante a las PQRSF que ingresan a la Entidad, con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y mejorar el servicio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

---

<sup>†††</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. “Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”, para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria”.

<sup>†††</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. “Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”, para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria”.

En concordancia con lo anterior, y de acuerdo con los requisitos de la Ley 1712 de 2014, se publica trimestralmente, un informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, en la página web de la SIC [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) o en el link [http://www.sic.gov.co/quejas- atención-al-ciudadano](http://www.sic.gov.co/quejas-atención-al-ciudadano).

### 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 orientadores de las actuaciones administrativas 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 CPACA, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, y en la Ley 962 de 2005, así como también 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 CPACA 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 CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

### 5.1. Funcionario competente<sup>§§§\*\*\*\*</sup>

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 74 del CPACA, conforme a lo establecido en los Decretos 2153 de 1992 y 4886 de 2011, 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 recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos y los demás previstos por la Ley.

- 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 por él expedidos, si estos son susceptibles de recurso

- Los recursos de reposición contra los actos que niegan pruebas.

c) Al Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal le corresponde decidir:

- Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos

- Los recursos de apelación y queja que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo.

---

<sup>§§§</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

<sup>\*\*\*\*</sup> Resolución No xx del xx de xx de 2022. Publicada en el Diario Oficial No xxxxx del xx de xxx de 2022. "Por la cual se derogan y dejan sin efectos, todas las reglamentaciones e instrucciones de carácter general expedidas por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, como autoridad para la inspección, vigilancia y control de las cámaras de comercio, y se dictan otras disposiciones."

d) Al Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

e) Al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos

-Los recursos de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por las Direcciones a su cargo.

f) Al Director de Investigaciones de Protección al Consumidor le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

g) Al Director de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones le corresponde decidir

-Los recursos de apelación que se interpongan contra las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de comunicaciones 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 por él expedidos.

h) 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 por él expedidos en primer o única instancia.

-Los recursos de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por los Directores a su cargo.

i) Al Director de Nuevas Creaciones le corresponde decidir:

-Las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

j) Al Director de Signos Distintivos le corresponde decidir:

-Las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

k) Al Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

-Los recursos de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo

l) Al Director de Investigación de Protección de Datos Personales le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos por él expedidos.

m) Al Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales le corresponde decidir:

-Los recursos de reposición y las solicitudes de nulidad que se propongan contra las decisiones que se haya adoptado.

n) Al Secretario General le corresponde decidir:

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

-Los recursos de reposición interpuestos por los funcionarios en contra de las liquidaciones que reconocen prestaciones sociales y/o diferencias salariales.

-Los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos mediante los cuales se liquida y asigna la tarifa de la contribución de seguimiento y garantías por cuenta de una integración empresarial.

-Los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos mediante los cuales se liquida y asigna la tarifa de la contribución por cuenta de los condicionamientos por presuntas prácticas restrictivas.

-Los recursos de reposición en los procesos sancionatorios de que trata el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

-Los recursos de reposición cuando es interpuesto por la declaratoria de desierto de un proceso contractual.

-Los recursos de reposición cuando se liquida unilateralmente un contrato y es interpuesto por el contratista.

-Los recursos de reposición cuando se hacen efectivas las cláusulas excepcionales, caducidad, terminación unilateral, interpretación y modificación.



## 5.2. Oportunidad y presentación<sup>\*\*\*\*</sup>

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 diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del CPACA. Los recursos serán recibidos y radicados en el Grupo de Gestión Documental y Archivo de la Entidad, 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 fijen la ley y los reglamentos, esta Superintendencia recibirá recursos a través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) hasta las 23 horas y 59 minutos del día en que vence el término para presentarlos, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación, por el funcionario correspondiente, en el Grupo de Gestión Documental y Archivo 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 ya 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.

## 5.3. Oportunidad y presentación de recursos de la vía administrativa contra los actos expedidos por la Dirección de Nuevas Creaciones, la Dirección de Signos Distintivos y la Delegatura para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>\*\*\*\*</sup>

Los recursos de reposición o apelación, según corresponda, que procedan contra los actos expedidos por la Dirección de Nuevas Creaciones, la Dirección de Signos Distintivos y el Despacho del Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación efectuada, en la forma dispuesta en la Circular Única.

Para el caso de los actos administrativos expedidos por la Delegatura para la Propiedad Industrial, la contabilización del término para la presentación de los recursos procedentes se hará teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única.

Los recursos serán recibidos y radicados en el Grupo de Gestión Documental y Archivo de la Superintendencia, en el horario de atención al público, cuando sean presentados en físico. Así

---

<sup>\*\*\*\*</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

<sup>\*\*\*\*</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

---

mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio recibirá recursos por los medios electrónicos oficialmente dispuestos por la Entidad para tal fin en materia de propiedad industrial, esto es, el Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI), hasta las 23 horas y 59 minutos del día en que vence el término para presentarlos.

No se requerirá de diligencia de presentación personal de los recursos.

#### 5.3.1. Traslado de los Recursos

Cuando con los recursos se aporten pruebas en un trámite en el que intervenga más de una parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante comunicación enviada a las demás partes, dará traslado del Recurso por un término de cinco (5) días, para que presenten sus argumentos si lo estiman conveniente.

#### 5.3.2. Decreto, práctica y valoración de pruebas

La Superintendencia de Industria y Comercio apreciará las pruebas documentales que se presenten con el recurso en la decisión que resuelva el mismo. En dicha resolución se pronunciará sobre el rechazo de las que sean legalmente prohibidas o ineficaces, las que versen sobre hechos notoriamente impertinentes y las manifiestamente superfluas de acuerdo con el artículo 168 del CGP.

Mediante oficio se decretarán las pruebas que resulten procedentes, siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 79 y 80 del CPACA, contra el cual no proceden recursos, y en el cual se informará cuándo vence el término probatorio. Las pruebas serán valoradas en conjunto en la decisión final.

## 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 de actos administrativos

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

#### 6.1.1. Contenido de los Actos Administrativos

Los actos administrativos expedidos por esta Superintendencia, deberán reunir los siguientes requisitos, a fin de ser publicados, comunicados o notificados, según el caso:

- 
- a) La individualización de los investigados y demás interesados. Se debe señalar, en todos los casos, el número de investigación y el nombre de las personas jurídicas y naturales que se verían afectadas por el acto administrativo en cuestión con su respectiva identificación, en caso de que este sea de carácter particular.
- b) Las direcciones de notificación. Estas direcciones deben coincidir con aquellas suministradas por el investigado, interesado o apoderado. En caso de que alguno de estos no haya dado su dirección en escrito alguno, se podrá enviar la notificación a la dirección indicada en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad, o en el Registro de Matrícula Mercantil.
- c) Se debe señalar, en cada caso, a quiénes se debe notificar el acto administrativo, y a quiénes se les debe comunicar. Si se encuentra constituido un apoderado, los datos del mismo deben ser incluidos en el acto administrativo.
- d) Identificación del número de radicación del expediente al que corresponde el acto administrativo.
- e) El valor de la multa impuesta en letras y en números (ambos deben coincidir), el plazo máximo de pago y la tasa de interés por cada día de retraso. Así mismo, se deberá señalar el número y tipo de cuenta en la cual se debe efectuar la consignación por el monto de la sanción, en NIT de la Superintendencia de Industria y Comercio y el respectivo código rentístico.
- f) Los recursos procedentes en cada caso, cuál es el término que se tendrá para interponerlos y cuáles son las autoridades ante las cuales se podrán interponer.

Una vez el acto administrativo se encuentre ejecutoriado, se debe indicar tal circunstancia, para cada investigado de manera individual.

#### 6.1.2. Publicaciones, citas, comunicaciones y notificaciones para investigaciones iniciadas antes de la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)<sup>§§§§</sup>

Las normas referentes a notificaciones aplicables para las actuaciones iniciadas a partir del 2 de julio de 2012, es decir, después de la entrada en vigor de la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", son las que siguen:

- a) Los actos administrativos de carácter general. De conformidad con el artículo 65 del CPACA, los actos administrativos de carácter general se deben publicar en el Diario Oficial. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por este mismo medio.

---

<sup>§§§§</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

b) Notificación Personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

c) Notificación electrónica personal. Se podrá realizar la notificación por medios electrónicos siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Para personas jurídicas, la autorización de notificación personal por medio electrónico se entenderá surtida con la inclusión del correo electrónico de notificación judicial en el Registro Único Empresarial y Social – RUES.

Los usuarios personas naturales y/o apoderados, podrán realizar el registro de autorización para notificación electrónica personal a través de la página web de la Entidad aceptando los términos y condiciones o mediante manifestación escrita.

Para tal fin, se remitirá al correo electrónico registrado la notificación personal con copia íntegra del acto administrativo y esta se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al mensaje de datos; en este sentido, es necesario contar con el certificado de la recepción del correo electrónico enviado.

La notificación que se efectúe electrónicamente tiene los mismos efectos de la que se realiza en forma personal por el funcionario competente y quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado tenga acceso al acto administrativo, es decir, que el mismo quede disponible en la bandeja de entrada del correo electrónico informado por el usuario. Para el efecto, la Entidad registrará la fecha y hora reportada en la conformación de entrega del mensaje de datos, a través del cual se dispuso el acto en su buzón de correo electrónico y el acuse de recibo del mensaje con la fecha en que se entiende notificado el acto, tendrá el soporte respectivo.

El usuario está obligado a operar de manera directa su buzón de correo electrónico, informar a la entidad en el caso que decida cambiar de dirección de correo electrónico para el proceso de notificaciones electrónicas y reportar a la Entidad cualquier inconveniente relacionado con el acceso al documento notificado, cuándo éste corresponda a posibles errores o defectos técnicos en su generación. Las personas jurídicas serán notificadas personalmente al email de notificación judicial inscrito en el Registro Único Empresarial y Social (RUES).

Durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la Entidad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos.

d) Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de

notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente, se deberá citar al interesado de la siguiente forma:

i. Si el interesado ha constituido un apoderado el cual ha sido debidamente reconocido y la Entidad lo ha tenido como tal, la citación para notificación personal debe ser emitida a nombre de dicho apoderado, y enviada a la dirección, número de fax o correo electrónico por él registrados.

ii. Cuando no se cuenta con información del interesado, o se ha agotado el envío a todas las direcciones de notificación registradas en el expediente y/o en el Registro Mercantil y han presentado correo devuelto por causas ajenas a la Entidad, se publica la citación en la página web o en las instalaciones de la Entidad en un lugar en el cual tenga acceso el público. Dicha publicación se realiza por cinco (5) días hábiles.

iii. En el evento en que la notificación deba realizarse fuera del país, se aplicará lo establecido en el artículo 291 del Código General del Proceso. En consecuencia, debe enviarse la citación para notificación personal a quien debe ser notificado, otorgándole un término de treinta (30) días para ejercer este derecho.

iv. El envío de la citación para notificación personal a través de correo electrónico que repose en el expediente o se encuentre registrado en el RUES no requerirá autorización previa por parte del administrado.

e) Notificación por aviso. Si no pudiere adelantarse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del mismo y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Se deberá notificar por aviso de la siguiente forma:

i. Si el interesado ha constituido un apoderado el cual ha sido debidamente reconocido y la Entidad lo ha tenido como tal, el aviso de notificación debe ser emitido a nombre de dicho apoderado, y enviado a la dirección, número de fax o correo electrónico por él registrados.

ii. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o se haya agotado el envío del aviso a todas las direcciones de notificación registradas en el expediente y/o en el Registro Mercantil y han presentado correo devuelto por causas ajenas a la Entidad, dicho aviso se deberá publicar junto con el acto administrativo a notificar en la página electrónica de la Entidad y, adicionalmente, en las instalaciones de la Entidad en un lugar al cual pueda acceder el público por cinco (5) días hábiles. La notificación se considerará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso.

iii. El envío del aviso de notificación a través del correo electrónico que repose en el expediente o se encuentre registrado en el RUES, no requerirá autorización previa por parte del administrado.

f) Notificación por conducta concluyente. La persona se entenderá notificada si revela que conoce el acto, consciente la decisión o interpone los recursos procedentes.

g) Otras modalidades de notificación:

i. Estrados. Toda decisión que se tome en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas.

ii. Por estado. La inserción en el estado se hará al día siguiente a la fecha de la providencia, y en él deberá constar la determinación del proceso, la indicación de los nombres de las partes y las personas interesadas en el proceso, la fecha de la providencia y la fecha del estado.

iii. Por medio de la gaceta de la Propiedad Industrial. Es el medio de notificación utilizado por esta Entidad en casos de Propiedad Industrial específicamente señalados en el numeral 6.2 de este Capítulo.

h) Notificaciones en materia de protección de la competencia. En virtud de lo dispuesto en el artículo 158 del Decreto 19 de 2012, las resoluciones de apertura de investigación, las que ponen fin a una actuación y las que deciden los recursos en sede administrativa, expedidas en desarrollo de los procedimientos previstos dentro del régimen de protección de la competencia, se notifican personalmente.

Cuando no se cuenta con información del interesado, o se haya agotado el envío a todas las direcciones de notificación registradas en el expediente y/o en el Registro Mercantil y han presentado correo devuelto por causas ajenas a la Entidad, se publica la citación en la página web o en las instalaciones de la Entidad en un lugar en el cual tenga acceso el público, la cual se realiza por cinco (5) días hábiles.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o se haya agotado el envío del aviso a todas las direcciones de notificación registradas en el expediente y/o en el Registro Mercantil y han presentado correo devuelto por causas ajenas a la Entidad, dicho aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y, en todo caso, en un lugar de acceso al público de la Superintendencia de Industria y Comercio por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Los demás actos administrativos que se expidan en desarrollo de los procedimientos previstos en el régimen de protección de la competencia, se comunicarán a la dirección que para estos propósitos suministre el investigado o apoderado, y, en ausencia de ella, a la dirección física o de correo electrónico que aparezca en el registro mercantil del investigado.

Las notificaciones electrónicas estarán sujetas a las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

i) Notificaciones y comunicaciones de procesos disciplinarios. La notificación de las decisiones disciplinarias puede ser: personal, por estado, en estrados, por edicto o por conducta concluyente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y las demás que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Se notificarán personalmente los autos de apertura de indagación preliminar y de investigación disciplinaria, el pliego de cargos y el fallo.

Las decisiones que deban notificarse personalmente podrán ser enviadas al número de fax o a la dirección de correo electrónico del investigado o de su defensor, si previamente y por escrito, hubieren aceptado ser notificados de esta manera. La notificación se entenderá surtida en la fecha que aparezca en el reporte del fax o en que el correo electrónico sea enviado. En la comunicación se indicará la fecha de la providencia y la decisión tomada.

Los autos que deciden la apertura de indagación preliminar e investigación y fallos que no pudieren notificarse personalmente, se notificarán por edicto. Para tal efecto, una vez producida la decisión, se citará inmediatamente al disciplinado, por un medio eficaz, a la entidad donde trabaja o a la última dirección registrada en su hoja de vida o a la que aparezca en el proceso disciplinario, con el fin de notificarle el contenido de aquella y, si es sancionatoria, hacerle conocer los recursos que puede interponer. Se dejará constancia en el expediente sobre el envío de la citación.

Si vencido el término de ocho (8) días a partir del envío de la citación, no comparece el citado, se fijará edicto por el término de tres (3) días para notificar la providencia.

Cuando el procesado ha estado asistido por apoderado, con él se surtirá la notificación personal, previo el procedimiento anterior.

Se debe comunicar al quejoso la decisión de archivo y el fallo absolutorio. Se entenderá cumplida la comunicación cuando hayan transcurrido cinco (5) días, después de la fecha de su entrega a la oficina de correo. Las decisiones no susceptibles de recurso se comunicarán al día siguiente por el medio más eficaz y de ello se dejará constancia en el expediente.

j) Comunicaciones. Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto se advierta que terceras personas pudieran resultar directamente afectadas por la decisión, se les comunicará la existencia de la actuación, el objetivo de la misma, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos. Para realizar esta comunicación, es necesario:

i. Remitir la comunicación a la dirección o correo electrónico del tercero si se conoce y si no hay otro medio más eficaz;

ii. De no ser posible esta comunicación o en caso de tratarse de terceros indeterminados, se debe divulgar la comunicación en un medio masivo de comunicación local o nacional; de esta manera, se asegurará en mayor medida que la información llegará a su destinatario.

k) Comunicaciones en casos de renuencia a suministrar información. En caso de iniciarse una investigación contra quienes se rehúsen a presentar los informes o documentos requeridos en el curso de las investigaciones administrativas, los oculten, impidan o no autoricen el acceso a sus archivos a los funcionarios competentes, o remitan la información solicitada con errores significativos o en forma incompleta, se deberá dar traslado de la solicitud de explicaciones al investigado siguiendo las normas señaladas en el literal anterior.

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

Parágrafo primero. Se exceptúan de la aplicación de las reglas antes enumeradas:

a) Las actuaciones realizadas en materia de propiedad industrial (ver específicamente los puntos 6.2 y 6.8 de este Capítulo), y

b) Las actuaciones adelantadas en ejercicio de las facultades jurisdiccionales otorgadas a la Superintendencia así:

i. En materia de competencia desleal y por infracciones a la Propiedad Industrial, las cuales se regirán por el procedimiento establecido en el Código General del Proceso, y las disposiciones que lo modifiquen o adicionen, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo Tercero, Título VII, de la presente Circular.

ii. En los procesos de protección al consumidor, las sentencias se notificarán de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor - Ley 1480 de 2011 y en el Código General del Proceso - Ley 1564 de 2012; los autos que terminen el proceso se notificarán conforme a lo previsto en el mismo Código, así como en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Parágrafo segundo. Las actuaciones iniciadas antes del 2 de julio de 2012, es decir, en vigencia del Decreto 01 de 1984, se continuarán rigiendo bajo las normas de dicho cuerpo normativo, de conformidad con lo establecido en el artículo 266 de la Ley 1437 del 2011."

6.1.3. Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones para investigaciones adelantadas en vigencia de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) –Derogado-\*\*\*\*\*

---

\*\*\*\*\* Derogado por la Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"



---

## 6.2. Notificaciones y comunicaciones en materia de propiedad industrial\* ÁÄ

Conforme a lo establecido en la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, las notificaciones o comunicaciones de los actos o decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Propiedad Industrial se surtirán de la siguiente manera:

a) Notificación de los actos que pongan fin a una actuación administrativa. La notificación de los actos que pongan fin a una actuación administrativa se efectuará por medios electrónicos de la siguiente manera:

Una vez expedido el acto administrativo que pone fin a una actuación administrativa se remitirá un correo electrónico a cada una de las personas que deban ser notificadas, avisándole sobre la resolución proferida y presentando el vínculo electrónico para la visualización de su contenido. En el mencionado correo electrónico se indicará el número de expediente y el del acto administrativo notificado.

Si la parte a notificar es una persona natural, la notificación se realizará a la dirección de correo electrónico para notificaciones aportada por ésta o en caso de contar con apoderado o representante, a la informada por este para propósitos de notificación.

Si la parte a notificar es una persona jurídica, la notificación se hará a la dirección de correo electrónico para notificaciones reportada por el representante legal o apoderado a la Superintendencia de Industria y Comercio, y en caso de no contar con la misma, a una cualquiera de las que aparezcan en el registro mercantil.

En el evento que no sea posible la recepción del correo electrónico por alguna situación atribuible al solicitante o a su apoderado o representante, como por ejemplo el cambio o eliminación de la dirección de correo electrónico o la falla del servicio por parte del proveedor del correo electrónico, se deberá dejar constancia en el expediente de la recepción fallida.

La notificación se entenderá surtida pasado un (1) mes de la fecha del envío del correo electrónico, fecha a partir de la cual se contabilizarán los términos para que se produzca la firmeza del acto administrativo y/o para la presentación de los recursos procedentes.

---

\* Resolución No. 46582 del 15 de julio de 2016. Publicada en el Diario Oficial No. 49935 del 15 de julio de 2016. "Por la cual se modifican unos numerales en el Capítulo Sexto del Título I y en el Capítulo Primero del Título X de la Circular Única".

\* Resolución No. 46528 del 1 de agosto de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50313 del 2 de agosto de 2017. "Por la cual se modifican unos numerales en el Capítulo Sexto del Título I y en los Capítulos Primero, Quinto y Sexto del Título X de la Circular Única. En particular se modificó el literal b) del numeral 6.2.

\* Resolución No. 77730 del 16 de octubre de 2018. Publicada en el Diario Oficial No. 50749 del 17 de octubre de 2018. "Por la cual se modifica un numeral en el Capítulo Sexto del Título I y se modifican y adicionan unos numerales en los Capítulos Primero y Sexto del Título X de la Circular Única". En particular, se modifica el literal b) y el Parágrafo del numeral 6.2 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única.

---

En cualquier caso, y cuando el término esté concedido a su favor, cada parte podrá renunciar a los términos que estén corriendo, mediante la presentación de escrito dirigido a esta Entidad en el que se indique el acto administrativo y el expediente correspondiente o a través del Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI).

b) Notificación de los actos administrativos de admisión y traslado de solicitudes de cancelación. Si el acto administrativo a notificar es un oficio que admite una cancelación y corre traslado al titular del registro marcario a cancelar, se deberán atender las siguientes reglas: <sup>♦</sup>

La Superintendencia de Industria y Comercio enviará al titular de la marca copia del oficio de admisión a la dirección de correo electrónico que repose en los archivos, informándole sobre la solicitud de cancelación presentada.

En el evento de que la Superintendencia de Industria y Comercio disponga de la dirección electrónica de alguna de las personas que deben ser notificadas, pero no sea posible la recepción del correo electrónico por alguna situación atribuible al titular de la marca, se deberá dejar constancia en el expediente de la entrega fallida. El titular de la marca se entenderá notificado en la fecha del envío del correo electrónico cuya entrega resultó fallida y empezará a contar el término a que se refiere el artículo 170 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina.

Si la parte a notificar es una persona natural y el expediente administrativo en el que se tramitó la solicitud de registro es anterior al 18 de julio de 2012 y no se cuenta con un correo electrónico para notificaciones, el accionante deberá, bajo la gravedad de juramento, aportar el correo electrónico del titular a notificar o manifestar su desconocimiento.

Si definitivamente la Superintendencia de Industria y Comercio no dispone de una dirección de correo electrónico para notificar al titular de la marca objeto de la acción de cancelación, le hará saber al solicitante de la cancelación tal circunstancia en el mismo acto en el que se admite la acción, requiriéndolo conforme al artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que, a su costa, envíe por correo certificado dicho oficio a la dirección física del titular, debiendo allegar al expediente constancia de la fecha en que se realizó la entrega, día en el cual se entenderá surtida la notificación al titular y empezará a correr el término para la contestación a que se refiere el artículo 170 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina.

Si la comunicación es devuelta con la anotación de que la dirección no existe o que el titular no reside o no trabaja en el lugar, se publicará el oficio que admite la acción de cancelación en la Gaceta de la Propiedad Industrial. Para todos los efectos se entenderá surtida la notificación al titular

---

<sup>♦</sup> Resolución No. 77730 del 16 de octubre de 2018. Publicada en el Diario Oficial No. 50749 del 17 de octubre de 2018. "Por la cual se modifica un numeral en el Capítulo Sexto del Título I y se modifican y adicionan unos numerales en los Capítulos Primero y Sexto del Título X de la Circular Única".

En particular, se modifica el literal b) y el Parágrafo del numeral 6.2 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única.

---

el día de la publicación en la Gaceta y empezará a correr el término para la contestación a que se refiere el artículo 170 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina.

Si la parte a notificar es una persona jurídica de derecho privado la notificación se hará a la dirección de correo electrónico para notificaciones reportada por el representante legal o apoderado a la Superintendencia de Industria y Comercio, y en caso de no contar con la misma, a una cualquiera de las que aparezcan en el registro mercantil.

Si la acción de cancelación se presenta como defensa en un trámite de oposición, la Superintendencia de Industria y Comercio notificará dicha acción al correo que conste en el trámite de oposición.

Si al momento de proferirse la decisión definitiva del trámite de cancelación el titular del registro no se ha hecho parte, la decisión se le notificará por publicación en la Gaceta de la Propiedad Industrial. La notificación se entenderá surtida en la fecha en que se realizó la publicación.

La notificación del traslado de las acciones de cancelación a titulares de registros de marcas que sean resultado de una extensión territorial realizada a través del Protocolo concerniente al Arreglo de Madrid relativo al Registro Internacional de Marcas, en la que se hubiere designado a Colombia como parte contratante, y quienes no cuenten con un representante o apoderado en Colombia para actuar ante esta Superintendencia, se realizará mediante comunicación que se acompañe del oficio de admisión de la acción de cancelación, enviada a la Oficina Internacional, de conformidad con lo establecido en la Regla 23 bis del Reglamento Común del Arreglo de Madrid y del Protocolo relativo al Registro Internacional de Marcas. La notificación se entenderá surtida en la fecha en la que la Superintendencia remita la correspondiente comunicación a la Oficina Internacional. De igual forma se efectuará la notificación de las decisiones que resuelvan la acción.

c) Los actos de inscripción en el registro de la propiedad industrial se entenderán notificados con su anotación en el registro en la fecha en que se realice la anotación.

La inscripción de las renovaciones de registros marcarios se efectuará de manera automática en los mismos términos del registro original, y se notificará mediante correo electrónico enviado al solicitante el mismo día en el que se presente la solicitud de renovación.

d) Los actos mediante los cuales se determine la no patentabilidad en los términos del artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, así como los requerimientos, traslados y demás actos a notificar a los intervinientes, que se efectúen dentro de los trámites de propiedad industrial, se comunicará a los interesados por medios electrónicos de la siguiente manera:

El oficio se remitirá por correo electrónico a cada una de las personas que deban ser notificadas, presentando el vínculo electrónico para la visualización de su contenido. En el mencionado correo electrónico se indicará el número de expediente y el del acto administrativo notificado. La notificación se entenderá surtida en la fecha del envío del oficio.

En el evento en que no sea posible la recepción del correo electrónico por alguna situación atribuible al solicitante o a su apoderado o representante, como por ejemplo el cambio o eliminación de la dirección de correo electrónico o la falla del servicio por parte del proveedor del correo electrónico, se deberá dejar constancia en el expediente de la recepción fallida.

e) Cuando se trate de un acto administrativo de concesión de un derecho de propiedad industrial que permita renuncia a términos, éstos podrán ser renunciados mediante la opción en línea habilitada para este efecto en el Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI), y quedará disponible, para la impresión del respectivo certificado.

Parágrafo. Todos los interesados deben aportar su dirección electrónica para notificación en la siguiente actuación que se realice ante esta Entidad. En todo caso, es obligación de los usuarios mantener actualizada la información de contacto y notificación para cada uno de los trámites adelantados en materia de propiedad industrial.

En concordancia con lo señalado en el numeral 1.2.1.9 del Capítulo Primero del Título X de esta Circular, cuando con la solicitud se aporte tanto la dirección electrónica del solicitante como de su apoderado o representante legal, la Superintendencia de Industria y Comercio utilizará la de este último para todos los trámites adelantados ante la Entidad relacionados con la solicitud.

Las notificaciones concernientes a actuaciones posteriores al registro o concesión del derecho de propiedad industrial serán enviadas a la dirección electrónica del solicitante cuando en el poder que obra en el expediente de la actuación administrativa el apoderado no tenía facultad para recibir notificaciones de actuaciones posteriores a la concesión.

No obstante lo anterior, si en el expediente no obra la dirección electrónica del solicitante, se entenderá que su dirección electrónica de notificación para todos los efectos, incluso para las actuaciones posteriores al registro o la concesión, será la de su apoderado o representante legal, incluso si en el poder no se evidencia dicha facultad.

### 6.3. Comunicaciones en línea a través de internet

Todas las actuaciones podrán comunicarse por la Superintendencia de Industria y Comercio, en línea a través de internet, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.6 del presente capítulo, salvo cuando se trate de actuaciones que por disposición legal deban ser comunicadas a través de un mecanismo diferente.

### 6.4. 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, modificado por el artículo 156 del Decreto 19 de 2012, la Superintendencia publicará en su página web las actuaciones administrativas que a continuación se enuncian y además ordenará 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.

#### 6.5. Ejecutoria<sup>++++</sup>

Los actos administrativos de la Superintendencia de Industria y Comercio quedan en firme según el caso, en los eventos previstos en el artículo 87 del CPACA, o la norma que lo derogue o modifique. En los actos administrativos expedidos en los trámites de Propiedad Industrial, los términos para su firmeza y ejecutoria deberán contarse desde la fecha en la que se entienda surtida la notificación de acuerdo con lo previsto en el numeral 6.2 de este Capítulo.

La constancia de ejecutoria será expedida de conformidad con el instructivo GJ01-I01, "expedición constancias de ejecutoria de actos sancionatorios".

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 de Procedimiento Administrativo y de lo 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 98 y siguientes del CPACA y en el Estatuto Tributario.

---

<sup>++++</sup>Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

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, en los términos previstos por la Ley.

## 6.6. 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

### 6.6.1. Requerimientos para 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.

### 6.6.2. 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.

### 6.6.3. 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 de 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 de usuario y dos contraseñas que serán de uso privativo y de su responsabilidad exclusiva.

### 6.6.4. 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.

#### 6.6.5. 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.

#### 6.6.6. 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.

#### 6.7. Procedimiento de notificación aplicable a los actos de propiedad industrial

##### 6.7.1. Uso del sistema de notificaciones<sup>A</sup>

Todo usuario deberá disponer de una dirección de correo electrónico, que será la utilizada para las notificaciones a practicar por la Superintendencia de Industria y Comercio para los actos relacionados con los trámites de Propiedad Industrial, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.2 del presente Capítulo.

##### 6.7.2. Horarios

El servicio de notificación 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 las 00:00 horas”.

### CAPÍTULO SÉPTIMO REGLAS APLICABLES A CIERTAS ACTUACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

---

\* Resolución No. 46528 del 1 de agosto de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50313 del 2 de agosto de 2017. “Por la cual se modifican unos numerales en el Capítulo Sexto del Título I y en los Capítulos Primero, Quinto y Sexto del Título X de la Circular Única. En particular se modificó el numeral 6.7.1.

### 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 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, 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 ésta 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 éstos 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 236 y subsiguientes del Código General del Proceso, y demás normas aplicables.

## 7.2. Actuaciones que incluyan actos de apoderamiento en los trámites administrativos<sup>\*\*\*\*</sup>

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 cedula de ciudadanía y en caso de actuar en nombre de una persona jurídica, el certificado de existencia y representación legal de la misma.

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 74 del CGP, debiendo presentarse legalizado de la forma que establece el artículo 251 del CGP 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 quien 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 85 del CGP. En los trámites de propiedad industrial no se requiere la presentación personal del poder.

---

<sup>\*\*\*\*</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

---

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 74 del CGP.

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, ante el Grupo de Gestión Documental y Archivo 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 la Ley 1564 de 2012 del CGP.

### 7.3. Acumulación de documentos y trámites

Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 del CPACA, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, estas se acumularán en un solo expediente, de oficio o a petición de interesado, con el fin de 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, éstas se acumularán en un sólo 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<sup>§§§§§</sup>

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.

(i) 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.

(ii) 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.

---

<sup>§§§§§</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

---

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 alguna 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. La 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, trátase 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 prendados, 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 jurídico 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 éstas, 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 fideicomisario a la SIC. 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) Fiducia de administración de 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, éstos 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 concurren 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 SIC, 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 concurren 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 del 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 del 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 encuentran 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 conminándolo 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 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 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, sólo permiten su posterior lectura.

---

\*\*\*\*\* Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

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 General del Proceso, 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<sup>+++++</sup>

En todo caso, la realización de audiencias de trámites jurisdiccionales que deban ser adelantadas a través del procedimiento verbal, se sujetarán a las reglas previstas en el Código General del Proceso o en la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

#### 7.8. Decreto práctica y valoración de pruebas

La Superintendencia apreciará las pruebas que presenten oportunamente las partes en los trámites de Propiedad Industrial en la Resolución que decida el fondo de la solicitud correspondiente. En la misma resolución se pronunciará sobre el rechazo de las que sean legalmente prohibidas o ineficaces, las que versen sobre hechos notoriamente impertinentes y las manifiestamente superfluas, de acuerdo con el artículo 168 del Código General del Proceso.

En el evento de que sea procedente la práctica de pruebas no documentales, se preferirá oficio que las decrete, siguiendo lo establecido en el artículo 40 del CPACA, y serán apreciadas en conjunto con las demás pruebas aportadas, si las hubiere, en la decisión final.

### CAPÍTULO OCTAVO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES

---

<sup>+++++</sup> Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No. 51.564 del 21 de enero de 2021. "Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil", para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria"

## 8.1. Actuaciones Administrativas<sup>#####</sup>

### 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.

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.

### 8.1.2. En materia de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal

En las actuaciones dirigidas a establecer responsabilidad administrativa establecida en la Ley 1480 de 2011, el Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal adoptará la decisión administrativa correspondiente, contra la cual procede el recurso de reposición y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.

### 8.1.3. 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.

### 8.1.4. 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 4 del artículo 9 del Decreto 4886 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 52 modificado por el Decreto 19 de 2012 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.

---

##### Resolución No xx del xx de xx de 2022. Publicada en el Diario Oficial No xxxxx del xx de xxx de 2022. "Por la cual se derogan y dejan sin efectos, todas las reglamentaciones e instrucciones de carácter general expedidas por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, como autoridad para la inspección, vigilancia y control de las cámaras de comercio, y se dictan otras disposiciones."

- 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, con sus reglamentaciones y modificaciones (Reglamentada parcialmente por el Decreto 1151 de 2008) 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.

#### 8.1.5. En materia de protección de datos personales

En las actuaciones dirigidas a establecer responsabilidad administrativa o el amparo de los derechos de los Titulares de información, el Director de Investigación de Protección de Datos Personales 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 de Datos Personales.

### 8.2. Actuaciones jurisdiccionales

#### 8.2.1. En materia de protección al consumidor

La Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de lo establecido en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, se encarga de ejercer funciones jurisdiccionales en los procesos que se adelanten para la protección de los derechos de los consumidores previstos en el Estatuto del Consumidor.

De acuerdo con el procedimiento señalado en las mencionadas disposiciones, el accionante en el escrito de su demanda deberá anexar y solicitar las pruebas que pretenda hacer valer en el proceso. Tales documentos formarán parte del archivo que lleva la Entidad.

Las sentencias proferidas en los procesos adelantados en materia de protección al consumidor en ejercicio de las funciones jurisdiccionales serán adoptadas por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales o los funcionarios de la mencionada Delegatura autorizados para tal efecto. Contra tales decisiones no procede recurso alguno si se trate de procesos de mínima cuantía. Sin embargo, para los procesos de menor y mayor cuantía procede el recurso de apelación ante el juez civil del circuito o el Tribunal Superior del Distrito de Bogotá, respectivamente, según las reglas de competencia territorial previstas en los numerales 2 de los artículos 31 y 33 de la Ley 1564 de 2012.

### 8.2.2. En materia de competencia desleal

La Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012 se encarga de ejercer funciones jurisdiccionales en los procesos que se adelanten en materia de competencia desleal.

De acuerdo con la mencionada disposición, el procedimiento será el mismo que se adelanta ante los jueces de la República, razón por la cual la demanda y su contestación deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 82 y 96, respectivamente, de la Ley 1564 de 2012.

Las decisiones proferidas en los procesos adelantados en materia de competencia desleal en ejercicio de las funciones jurisdiccionales serán adoptadas por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales o los funcionarios de la mencionada Delegatura autorizados para tal efecto. Contra la sentencia procede el recurso de apelación ante la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, de acuerdo con la regla de competencia territorial prevista en el numeral 2 del artículo 31 de la Ley 1564 de 2012.

### 8.2.3. En materia de propiedad industrial

La Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012 se encarga de ejercer funciones jurisdiccionales en los procesos que se adelanten por infracción de derechos de propiedad industrial.

De acuerdo con la mencionada disposición, el procedimiento será el mismo que se adelanta ante los jueces de la República, razón por la cual la demanda y su contestación deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 82 y 96, respectivamente, de la Ley 1564 de 2012.

Las decisiones proferidas en los procesos adelantados en materia de infracción de derechos de propiedad industrial en ejercicio de las funciones jurisdiccionales serán adoptadas por el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales o los funcionarios de la mencionada Delegatura autorizados para tal efecto. Contra la sentencia procede el recurso de apelación ante la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, de acuerdo con la regla de competencia territorial prevista en el numeral 2 del artículo 31 de la Ley 1564 de 2012.