COPIA CONTROLADA

CONTENIDO

1 OBJETIVO 4
2 DESTINATARIOS 4
3 GLOSARIO 4
4 REFERENCIAS 9
5 GENERALIDADES 11
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 13
7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 18
7.1 ETAPA 1. RECIBIR DOCUMENTACIÓN Y CALIFICAR DEMANDA SI APLICA. 18
7.1.1 Recibir solicitud y Conformar el expediente 18
7.1.2 Asignar tramite al abogado 19
7.1.3 Revisar expediente en el Sistema de Trámites 19
7.1.4 Revisar si la solicitud es una demanda 19
7.1.5 Analizar que la demanda cumpla con requisitos 19
7.1.6 Elaborar carta de comunicación 20
7.1.7 Elaborar proyecto de auto de calificación 20
7.1.8 Revisar y firmar auto o carta de comunicación 21
7.1.9 Subir el RUES en el Sistema de Trámites 21
7.2 ETAPA 2. NUMERAR 28
7.2.1 Revisar información de partes 28
7.2.2 Ingresar información en el módulo de numeración 28
7.2.3 Ingreso de partes a notificar (de acuerdo a calificación) tipo y subtipo 29
7.2.4 Subir imagen de las providencias al Sistema de Trámites 31
7.2.5 Correr Traslado (se genera consecutivo y carta que se refleja en Sistema de Trámites) 31

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Luz Dary Garcés Jiménez Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Calificación Nombre: Edison Camilo Largo Marín Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor Nombre: Eliana Ñañez Gasca Cargo: Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento Nombre: Pedro Alejandro Niño Roa Coordinador Grupo de Trabajo de Secretaría	Nombre: Álvaro Yañez Rueda Cargo: Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales (E)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2022-09-22

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

7.2.6 Numeración Autos Automáticos 31
7.3 ETAPA 3. NOTIFICAR 39
7.3.1 Generar listado en módulo de numeración para elaborar la notificación por estado (art 295 del C.G.P.) 39
7.3.2 Publicación en página web 40
7.3.3 Generar notificación al expediente del proceso 40
7.3.4 Contabilizar términos de contestación de la demanda 40
7.4. ETAPA 4. VERIFICAR Y DAR TRÁMITE A LAS ACTUACIONES DEL DEMANDADO 40
7.4.1 Ingresar al Despacho y asignar a abogado 41
7.4.2 Elaborar auto o sentencia 41
7.4.3 Verificar que el recurso cumpla con los requisitos de Ley. 42
7.4.4 Fijar en lista 42
7.4.5 Publicar en página web 42
7.4.6 Asignar trámite a un abogado 42
7.4.7 Resolver Recurso 43
7.4.8 Verificar que la contestación cumpla con los requisitos de Ley. 43
7.4.9 Fijar en lista 44
7.4.10 Publicar en página web 44
7.4.11 Emitir sentencia escrita 44
7.4.12 Emitir auto fijando fecha para audiencia (Si lo requiere) 44
7.5. ETAPA 5. REALIZAR AUDIENCIA 44
7.5.1 Realización de la audiencia presencial o virtual 44
7.5.2 Subir video de audiencia a One Drive o plataforma dispuesta para tales fines 46
7.5.3 Generar consecutivo de radicación de la audiencia 50
7.5.4 Vincular audiencia con Sistema de Trámites 53
7.5.5 Descargar video 53
7.5.6 Levantar y numerar acta 59
7.6. ETAPA 6. LIQUIDAR COSTAS 59
7.6.1 Contabilizar gastos y costas procesales 59
7.6.2 Revisar y Aprobar liquidación 59
7.7 ETAPA 7. REALIZAR VERIFICACIÓN 59
7.8 ETAPA 8. ARCHIVAR 60
8 CONTROL A LOS RIESGOS 60
8.1 Control riesgos de gestión 60
8.1.1 Riesgo de la seguridad de la información: pérdida de integridad - de los documentos remitidos por las partes o terceros ajenos a la Entidad 60
8.1.1.1 Control: 60
8.1.2 Riesgo Protección de Datos Personales: INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Al no proteger la información radicada en la acción de protección al consumidor, con temas relacionados con el derecho a la intimidad de

COPIA CONTROLADA

las personas que hacen parte del proceso o cuando en una de ellas esté involucrado un menor de edad 61
8.1.2.1 Control 61
8.1.3 Riesgo incumplimientos legales- Al no cumplir los términos de Ley - Al no cumplir los términos de Ley para resolver la controversia 62
8.1.3.1 Controles 62
8.2 Control riesgo de corrupción - por parte de un directivo, servidor público o contratista al ejecutar las actividades del proceso en cualquiera de sus etapas, favoreciendo a un particular o a un tercero 63
8.2.1 Controles 63
9 RELATORÍA DE LAS DECISIONES ADOPTADAS POR LA DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES 63
10 DOCUMENTOS RELACIONADOS 65
11 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 65

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para adelantar el trámite de la acción de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en adelante C.G. del P., y demás normas vigentes aplicables a los casos que conoce la Delegatura.

2 DESTINATARIOS

El presente documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y/o contratistas que participen directa o indirectamente en el trámite de los procesos adelantados ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

3 GLOSARIO

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: acción mediante la cual se deciden los asuntos contenciosos que tiene como fundamento la vulneración a los derechos de consumidores y usuarios.

Acumulación de procesos: Podrán acumularse dos o más procesos, de oficio o a petición de quien sea parte en cualquiera de ellos, siempre que se encuentren en la misma instancia y se reúnan los requisitos señalados en el artículo 148 del C. G. del P.

Establecida la conexidad en cada uno de los expedientes debe producirse un auto de trámite disponiendo la acumulación y a partir de ello debe hacerse un único expediente de los varios acumulados, lo que implica unirlos físicamente y en el Sistema de Trámites de la Entidad (según proceso físico y/o virtual, según lo previsto por los artículos 88 y 148 del C. G. del P.

Igualmente, la acumulación deberá ser realizada por el Sistema de Trámites, indicando quien es el padre y el o los hijos del acumulado.

ACTUACIONES POR PODER: De acuerdo con lo señalado por el artículo 73 del C. G. del P o el artículo 5 de la Ley 2213 de 2022., las personas que comparezcan al proceso deben hacerlo por conducto de abogado inscrito, excepto en los casos que la ley permite la intervención directa.

ADMISIÓN DE LA DEMANDA: Providencia mediante la cual se establece que la demanda cumple con los requisitos señalados en la ley, y en el cual se ordena la notificación de la persona natural o jurídica, contra quien sea dirigida la demanda.

COPIA CONTROLADA

AGENCIAS EN DERECHO: Erogación económica que hace parte de las costas imputables a los gastos de defensa judicial en que incurrió la parte victoriosa, que están a cargo de quien pierda el proceso, el incidente o trámite especial por él promovido, y de quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, revisión o anulación que haya propuesto, y en los casos especiales previstos en la ley.

ALLANAMIENTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA: Acto unilateral de carácter dispositivo cuyo contenido es la aceptación de hechos y pretensiones afirmados por el demandante, caso en cual se procederá a dictar sentencia.

ASIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, el expediente conformado por memoriales, peticiones, providencias servidor público debe ser asignado según lo establecido en el procedimiento de correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02, y se remite vía correo electrónico la relación de los expedientes asignados al servidor público o contratista, según corresponda.

AUDIENCIA INICIAL: Diligencia judicial, en virtud de la cual se evacua la conciliación, el interrogatorio de parte, el control de legalidad, la fijación de hechos, pretensiones y excepciones, así como el decreto de las pruebas que han de evacuarse en la audiencia de instrucción y juzgamiento.

AUDIENCIA DE INSTRUCCIÓN Y JUZGAMIENTO: Diligencia judicial en virtud de la cual se practican las pruebas, se alega de conclusión y se emite sentencia.

AUTO: Pronunciamiento que se hace para resolver las diferentes situaciones que se presentan en el curso del proceso.

CAUCIÓN: Garantía que presta el solicitante o peticionario para precaver los efectos dañosos que puedan ocasionar a la parte afectada que dio cumplimiento a las medidas cautelares decretadas.

CERTIFICACIÓN PROCESAL: Documento que expide la secretaría o el juez sobre alguna situación del proceso, sin necesidad de auto que lo ordene.

CONSUMIDOR FINAL: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

COPIA CONTROLADA

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA: Manifestación específica de la parte demandada sobre los hechos y pretensiones contenidos en la demanda, y en donde tendrá la oportunidad de presentar las pruebas que favorezcan sus intereses.

CORREO DEVUELTO: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico o virtual, con el fin de verificar si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se corrige y se remite nuevamente. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.

COSTAS: Aquella erogación económica que corresponde pagar a la parte que resulte vencida en un proceso judicial, así como en los diferentes trámites que estén contemplados en la ley.

DEMANDA: Escrito mediante el cual una persona natural o jurídica ejerce su derecho de acción a presentar unas pretensiones ante las autoridades judiciales.

DEMANDADO: Aquella persona contra quien se actúa o a quien se le reclama algo en juicio, exigiéndole alguna cosa o prestación determinada.

DEMANDANTE: Aquella persona que formula una demanda en juicio, en reclamación de una cosa o reconocimiento de un derecho.

DESISTIMIENTO TÁCITO: Es una sanción procesal que se impone a aquella parte del proceso (demandante o demandado, según el caso), cuando por su inactividad no pueda continuarse el proceso o cualquier otra actuación dentro del mismo, en los eventos previstos por la ley.

EXCEPCIONES PREVIAS: Mecanismo de saneamiento del proceso que tiene por objeto asegurar que el procedimiento sea adelantado sin vicios que lo afecten.

EXCEPCIONES DE FONDO O PERENTORIAS: Mecanismo de contradicción del demandado mediante el cual se atacan las pretensiones sustanciales del demandante.

FACULTADES JURISDICCIONALES: Atribuciones excepcionales otorgadas por el legislador para la administración de justicia en determinadas materias.

FIJACIÓN EN LISTA: Traslado de un escrito que no requiere auto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110 del C. G. del P, y el artículo 9 de la Ley 2213 de 2022, dejando constancia de dicha realización en el Sistema de Trámites de la Entidad

COPIA CONTROLADA

GESTIÓN DOCUMENTAL: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, las diligencias y demás medios de prueba, las providencias emitidas y demás documentos allegados por las partes y terceros, conformarán el expediente.

INADMISIÓN DE LA DEMANDA: Providencia mediante la cual se establece los defectos de la demanda por no reunir los requisitos señalados en la ley y en la cual se concede un término para su corrección.

INFORME SECRETARIAL: Acto en el que se indica el ingreso del proceso al despacho o información sobre cualquier situación relevante en el proceso.

LIQUIDACIÓN DE COSTAS: Determinación de expensas y agencias en derecho a pagar por la parte vencida con ocasión de un proceso judicial.

NOTIFICACIÓN: Es el acto de poner en conocimiento de los interesados una providencia proferida al interior de un expediente. En el marco de la acción de protección al consumidor el auto que admite la demanda se notifica en la forma prevista en el artículo 58 numeral 7º de la Ley 1480 de 2011. Las demás providencias se notifican mediante anotación en estado de conformidad con lo previsto en el artículo 295 del Código General del Proceso. Servidor público

MANEJO DE EXPEDIENTES: Los expedientes deben reposar en poder del Grupo de Trabajo de Secretaría, salvo cuando son requeridos para adelantar actuaciones propias del procedimiento, caso en el cual, previamente el Grupo de Trabajo de Secretaría debe controlar los términos correspondientes y hacer la entrada del proceso al Despacho. Para tales efectos la SECRETARÍA debe tener en cuenta lo previsto en los artículos 109 y 110 del C. G. del P., para lo cual se tendrá en cuenta el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

MEDIDA CAUTELAR: Mecanismo procesal que otorga la ley para garantizar una protección provisional sobre una circunstancia que será resuelta, mientras se dicta el fallo respectivo, así como para la obtención y preservación de pruebas que se harán valer dentro del proceso.

MEDIOS DE PRUEBA: Modalidades a través de las cuales las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses.

COPIA CONTROLADA

PROVIDENCIAS: Decisiones que adoptan los jueces en los procesos que son de su conocimiento, dentro del desarrollo de sus funciones jurisdiccionales.

RADICACIÓN: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el Sistema de Trámites de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02, así mismo la dependencia encargada del asunto debe cumplir con las responsabilidades que al respecto se le encomiendan en el mismo procedimiento.

RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES: Constatada la pérdida total o parcial de un expediente, se procederá en concordancia con el artículo 126 del C. G. del P., tal como señala el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

RECURSO: Medios de impugnación con que cuentan las partes que actúan en un proceso, los cuales se interponen contra providencias que profieran los jueces.

RECUSACIÓN: Solicitud elevada por una de las partes con el fin de obtener que el servidor público que tiene conocimiento del proceso se abstenga de conocer del mismo, con fundamento en las causales taxativamente dispuestas por la ley. Lo anterior también aplica para los auxiliares de justicia.

RETIRO DE LA DEMANDA: Acto en virtud del cual el demandante hasta antes de la notificación del auto que admite la demanda al demandado decide retirar la acción interpuesta.

REVERSION DEL PAGO: mecanismo instituido por el Estatuto del Consumidor, para aquellas ventas de bienes que se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE, y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier instrumento de pago electrónico, en virtud del cual los participantes del proceso de pago pueden reversan las transacciones que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

SANCIÓN POR INASISTENCIA: Consecuencia procesal impuesta a quien incumple la orden de comparecer a determinada diligencia.

Secretario (a): Se denomina secretario (a) al Coordinador (a) del Grupo de Trabajo de Secretaría, quien es la persona encargada de coordinar los diferentes temas de una Secretaría de Despacho Judicial correspondientes a: la correspondencia, numeración de autos, respuesta a peticiones de los usuarios, atención al público, emisión de oficios y/o comunicaciones, controlar términos, entradas y salidas de

COPIA CONTROLADA

procesos y custodia de los mismos, según lo establecido en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01 y en el procedimiento de correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.

SENTENCIA: Providencia mediante la cual se resuelven las pretensiones de la demanda, y las excepciones de mérito de la contestación de la demanda.

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución	1991	Constitución Política de Colombia	Artículos 78, 116, 333 y 334	La ley regulará la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad; atribuirá función Jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Libertad económica y libertad de empresa.
Decreto	3466 de 1982	Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones	En su totalidad	A las acciones de protección al consumidor instauradas antes del 12 de abril de 2012.
Decreto	1400 de 1970	Código de Procedimiento Civil	En su totalidad.	A las acciones de protección al consumidor instauradas antes del 1° de enero de 2016, también a aquellos procesos radicados en los años 2015 y anteriores, a los cuales no se les ha señalado fecha para la realización de la diligencia prevista en los artículos 372 y 392 del Código General del Proceso.
Decreto	1400 de 1970	Código de Procedimiento Civil	Artículos 75 al 139	Órganos Judiciales y sus auxiliares, partes, representantes y apoderados, términos, expedientes.
Decreto	1400 de 1970	Código de Procedimiento Civil	Artículos 137 y 138	Proposición, trámite y efecto de los incidentes y su rechazo. (liquidación de perjuicios)
Decreto	1400 de 1970	Código de Procedimiento Civil	Capítulo I - Título XXII -	El procedimiento aplicable a las investigaciones jurisdiccionales sobre competencia desleal será el señalado para el proceso abreviado

COPIA NO CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
			Libro tercero	
Ley	446 de 1998	Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia	Artículos 143 a 145	Facultades jurisdiccionales y procedimiento aplicable en materia de competencia desleal y protección al consumidor.
Ley	640 de 2001	La conciliación en materia de protección al consumidor	Artículos 34 y 43	Este conjunto de normas regula el tema de la conciliación extrajudicial en derecho en materia de consumo. Conforme al literal g del numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), de dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa cuando se agoté la conciliación extrajudicial.
Ley	640 de 2001	La conciliación en materia de competencia desleal y consumo	Capítulo IX	Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
Ley	1395 de 2010	Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial		Modificaciones al Código de Procedimiento Civil
Ley	1480 de 2011	Por el cual se expide el Estatuto del Consumidor	En su totalidad	Acciones de protección al Consumidor instauradas a partir del 12 de abril de 2012.
Ley	1564 de 2012	Código General del Proceso	En su totalidad	Procedimiento Civil conforme las vigencias contenidas en el artículo 626 del Código a las demandas instauradas hasta el 31 de diciembre de 2015. A partir del 1° de enero de 2016, el procedimiento se aplicará a todas las acciones de protección al consumidor.
Decreto	1074 de 2015	Por el cual se expide el Decreto Único reglamentarios del sector, comercio, industria y turismo.	Arts.2.2.2.2.21.2; 2.2.2.32.1.1 a	Indemnizaciones prestablecidas por infracción a los derechos de propiedad marcaria. Efectividad de la garantía, contenido y forma en que se deben presentar la

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
			2.2.2.37.11.	información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores; etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos; operaciones de crédito mediante sistemas de financiación; publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales los productos; ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia.
Decreto	587 de 2016	Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del Título 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.		Adición al Decreto 1074 de 2015 y reglamentación de la reversión del pago consagrada en el art. 51 de la Ley 1480 de 2011.
Ley	2213 de 2022	Por medio del cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se adoptan otras disposiciones.	Artículos 1 a 12.	Imparte reglas frente al uso de las TIC en las actuaciones judiciales

5 GENERALIDADES

A partir de las disposiciones de la Ley 446 de 1998 y las consideraciones de la H. Corte Constitucional en Sentencia C-649 de junio 20 de 2001, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce excepcionalmente y, como juez a prevención, funciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal, es decir, aquellas que estaban reservadas a la rama del poder judicial y que eran ejercidas de manera privativa por los jueces. Estas funciones, adicionalmente, fueron incluidas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y ratificadas por el artículo

COPIA CONTROLADA

24 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en el cual además, se incluyó la competencia de la Entidad para conocer y las acciones de infracción a los derechos de propiedad industrial.

Con ocasión de estas facultades excepcionales, la Superintendencia a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, actúa revestida de la calidad de juez y sigue los lineamientos propios de un juicio bajo las reglas del procedimiento civil aplicable a cada una de las acciones en mención, concediendo entre otras, las medidas cautelares bajo los requisitos que exige la norma, y observa los aspectos que por ley según el tipo de proceso le son permitidos, como lo es la reforma a la demanda, los incidentes, la demanda de reconvención, esta última con una aplicabilidad limitada a los procesos que se ventilen en competencia desleal y propiedad industrial.

Ahora bien, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Código General del Proceso, el trámite a impartir dependerá de la etapa en que se encuentre el proceso, y para ello, será los servidores públicos y/o contratistas quienes deberán verificar el tránsito de legislación dispuesto en el C. G. del P., por ejemplo, para los procesos verbales de mayor y menor cuantía: a) Una vez agotado el trámite que precede a la audiencia de que trata el artículo 432 del Código de Procedimiento Civil, se citará a la audiencia inicial prevista el artículo 372 del Código General del Proceso, y continuará de conformidad con éste. b) Si la audiencia del artículo 432 del Código de Procedimiento Civil ya se hubiere convocado, el proceso se adelantará conforme a la legislación anterior. Proferida la sentencia, el proceso se tramitará conforme a la nueva legislación. y con relación a los procesos verbales sumarios estableció que: a) Una vez agotado el trámite que precede a la audiencia de que trata el artículo 439 del Código de Procedimiento Civil, se citará a la audiencia inicial prevista el artículo 392 del Código General del Proceso, y continuará de conformidad con éste. b) Si la audiencia del artículo 439 del Código de Procedimiento Civil ya se hubiere convocado, el proceso se adelantará conforme a la legislación anterior. Proferida la sentencia, el proceso se tramitará conforme a la nueva legislación.

Conforme el artículo 318 del C. G. del P., salvo norma en contrario todos los autos que profiera el Juez son susceptibles del recurso de reposición y, en aquellos casos expresamente señalados en el artículo 321 *Ibídem*, dichos autos también tendrán el recurso de apelación ante el superior funcional de la Superintendencia en materia Judicial, siguiendo las reglas del artículo 24 de la misma codificación.

Respecto de las sentencias, serán apelables todas las sentencias proferidas en los procesos de menor y mayor cuantía, recurso que deberá presentarse en la audiencia inmediatamente proferido el fallo y, conforme prevé el artículo 322 del C. G. del P., el apelante podrá sustentar la alzada en la audiencia o dentro de los tres (3) días siguientes. La apelación de autos y sentencias podrá darse en tres efectos,

COPIA CONTROLADA

i) suspensivo en el cual se suspende la competencia del juez de primera instancia; ii) en el devolutivo, caso en el cual no se suspende ni la sentencia proferida ni el curso del proceso y; iii) en el efecto diferido, que dará lugar a la suspensión del cumplimiento del fallo pero el proceso continuará ante el juez de primera instancia para aquellas actuaciones que no dependen o se deriven del fallo.

En cuanto a la oportunidad para la petición y decreto de cautelas estas siguen el trámite previsto en el artículo 590 del C. G. del P., medidas que podrán presentarse con el escrito inicial de demanda y durante el curso del proceso hasta antes de proferir sentencia, trámite que también será conocido de manera preferente por el Despacho.

En todos los casos en que se solicite el decreto cautelar, salvo que el juez considere lo contrario, será requisito previo necesario para el decreto de la medida, la constitución por parte del solicitante de una póliza judicial en los términos del artículo 589 *Ibídem*, con el objeto de asegurar los posibles perjuicios que se llegasen a causar al demandado con ocasión de la cautela.

Finalmente, es importante mencionar que, de acuerdo con las disposiciones traídas por el C.G. del P. (art. 278) existen algunos eventos específicos en los que el juez está facultado para dictar sentencia de manera anticipada en cualquier estado del proceso. Los casos son los siguientes: a) solicitud de común acuerdo de las partes o sus apoderados; b) cuando no haya pruebas por practicar; c) cuando esté probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva o la falta de legitimación en la causa.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	**RECIBIR DOCUMENTA-CION Y CALIFICAR DEMANDA SI APLICA**	Presentación de la demanda Físico o virtual	Esta etapa consiste en verificar que la demanda cumple con los requisitos de ley y se procede a emitir un auto con la calificación de la misma. Se desarrollan las siguientes actividades: - Recibir solicitud y Conformar el expediente (físico o virtual) - Asignar trámite al abogado - Revisar expediente en el sistema de tramites.	Servidores públicos y/o contratistas adscritos al Grupo de Trabajo de Secretaría Abogado asignado de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-DAJ	Auto con Admisión, Rechazo o Inadmisión de la demanda Autos que deciden medidas cautelares Autos interlocutorios y de tramite Comunicaciones externas

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			- Revisar si la solicitud es una demanda - Analizar que la demanda cumpla con requisitos - Elaborar carta de comunicación (Grupo de calificación) - Elaborar proyecto de auto de calificación - Subir el RUES en el Sistema de Trámites - Revisar y firmar auto o carta de comunicación	Coordinadores Grupo de Trabajo de Calificación, Defensa del Consumidor y Asesor del Despacho Delegado Servidor público o contratista asignado de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-DAJ	Traslado tramite interno
2	**NUMERAR**	- Auto con Admisión, Rechazo o Inadmisión - Autos que deciden medidas cautelares -Autos interlocutorios y de tramite	En esta etapa se asigna número al auto y se notifica según la calificación de la demanda. Se desarrollan las siguientes actividades: - Revisar información de partes - Ingresar información en el módulo de numeración - Ingreso de partes a Notificar (de acuerdo a calificación) tipo y subtipo - Subir imagen al Sistema de Trámites - Correr Traslado	Servidor público o contratista asignado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales Secretaría	Auto numerado y con consecutivo en el módulo *"consulta de tramites"* del ST
3	**NOTIFICAR**	Auto numerado y con consecutivo en el módulo *"consulta de tramites"* del ST	Esta etapa consiste en realizar la notificación a las partes, las actividades a desarrollar son: - Generar listado en módulo de numeración para elaborar la notificación por estado	Servidor público o contratista asignado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales Secretaría	Correo electrónico informativo Carta física para enviar por correo certificado o certimail

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			- Publicación en página web - Generar un consecutivo dentro del Sistema de Trámites donde quede trazabilidad de la notificación. Contabilizar términos de contestación de la demanda	Web master	Formato Estado AJ01-F04 PDF Publicación en página web
4	**VERIFICAR Y DAR TRÁMITE A LAS ACTUACIONES DEL DEMANDADO**	No contesta Recurso de reposición Contestación	Esta etapa consiste en verificar en el sistema si existe contestación de la demanda por parte del demandado y se realizan las siguientes actividades según el caso. A continuación, se relacionan las tres situaciones que se pueden presentar y las actividades a desarrollar en cada una de ellas. **<u>El demandado no contestó la demanda:</u>** -Ingresar al despacho y asignar al abogado -Elaborar auto o sentencia (según sea el caso) **<u>Recurso de reposición:</u>** -Verificar que el recurso cumpla con los requisitos de Ley. -Fijar en lista -Publicar en página web -Asignar trámite a un abogado -Resolver recurso (confirma o revoca la decisión)	Secretaría Servidor público o contratista asignado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales Web master Coordinadores Grupo de Trabajo de Calificación y Defensa del Consumidor y Asesor. Delegado	**<u>No Contestó:</u>** Sentencia escrita o verbal Auto con fijación de fecha para audiencia **<u>Recurso de Reposición:</u>** Auto resuelve recurso Publicación en página web

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			<u>Si el demandado contestó la demanda</u> -Verificar que la contestación cumpla con los requisitos de Ley. -Fijar en lista -Publicar en página web -Emitir sentencia escrita -Emitir auto fijando fecha para audiencia (Si lo requiere)		**<u>Si contestó:</u>** Auto que resuelve excepciones previas (si se presentan) Sentencia escrita o verbal Auto con fijación de fecha para audiencia Publicación en página web
5	**REALIZAR AUDIENCIA**	Auto con fijación de fecha para audiencia	Para la realización de la audiencia se tiene en cuenta los lineamientos establecidos en los artículos 372, 373 y 392 del C.G.P. En esta etapa se adelantan las siguientes actividades. -Realización de la audiencia presencial o virtual -Subir video de audiencia a One Drive o plataforma dispuesta para tales fines. -Generar consecutivo de radicación de la audiencia -Vincular audiencia con Sistema de Trámites -Descargar video -Levantar y Numerar acta	Servidores públicos asignados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales. Coordinadores Grupo de Trabajo de Calificación y Defensa del Consumidor y Asesor. Delegado	Acta audiencia inicial y/o Acta de audiencia de instrucción y juzgamiento Acta de audiencia única Audios y videos de la audiencia
6	**LIQUIDAR COSTAS**	Acta audiencia inicial y/o Acta de audiencia de instrucción y juzgamiento	Esta etapa consiste en la contabilización de las sumas señaladas por agencias en derecho y gastos procesales, las actividades a desarrollar son: - Contabilizar costos	Secretaría Servidores públicos o contratistas asignados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales	Formato Liquidación de costas AJ01-F07 Auto que aprueba la Liquidación de costas

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		Acta de audiencia única Audios y videos de la audiencia Acta de audiencia segunda instancia si aplica	- Revisar y Aprobar liquidación	Coordinadores Grupo de Trabajo de Secretaría, Calificación y Defensa del Consumidor y Asesor. Delegado	
7	**REALIZAR VERIFICACIÓN**	Sentencia Acuerdo de Conciliación suscrito por las partes durante el curso de un Proceso Acuerdo de transacción celebrados en legal forma suscrita por las partes durante el curso del proceso o fuera de él.	Esta etapa aplica únicamente para los procesos presentados dentro de la acción de protección al consumidor o acuerdos celebrados en legal forma ante una relación de consumo. Trámite que consiste en realizar el seguimiento efectivo del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias, conciliaciones y transacciones que se realicen en materia de protección al consumidor, reconocido mediante una sentencia o a través de un mecanismo alternativo de solución de controversias El desarrollo de las actividades se encuentra en el Instructivo de Verificación AJ01-I01.	Coordinación Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento Servidores públicos o contratistas asignados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales Secretaría	Auto de requerimiento Auto de Imposición de multa Auto de archivo Auto de cierre temporal del Establecimiento de Comercio
8	**ARCHIVAR**	Salida instructivo de verificación Acta audiencia inicial y/o Acta de audiencia de	En esta etapa se realiza el archivo del expediente, una vez ha culminado el trámite del mismo. -Organizar carpetas ver instructivo de gestión documental y Archivo.		Expediente en el sistema gestión de archivo

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		instrucción y juzgamiento Acta de audiencia única Audios y videos de la audiencia Formato Liquidación de costas AJ01-F07 Auto que aprueba la Liquidación de costas TRD	- Remitir a transferencia por el sistema de gestión de archivo El desarrollo de las actividades se presenta en el proceso de gestión documental y Archivo.	Grupo de Trabajo de Secretaría	

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. RECIBIR DOCUMENTACIÓN Y CALIFICAR DEMANDA SI APLICA

7.1.1 Recibir solicitud y Conformar el expediente

El Grupo de Trabajo de Secretaría recibe la valija con los documentos físicos de la solicitud o los documentos que llegan al correo electrónico contactenos@sic.gov.co y a la plataforma servicios en línea (radicado inicial), y procede a ingresar la información de la solicitud al archivo en un Excel que se genera diariamente, a través de una carpeta compartida que es diligenciada por las personas del Grupo de Trabajo de Secretaria en el cual ingresa nombre del Abogado a quien se le asigna el proceso, el número de proceso, medio de entrada del documento (físico o virtual), la fecha en la que se realiza la solicitud y el nombre del solicitante.

En el caso de los documentos allegados en físico se procede a la elaboración de la caratula en la cual se consignan los datos del demandante y el número del radicado y se legaja el expediente, precisando que dicho expediente se conforma únicamente con la documentación física.

COPIA CONTROLADA

7.1.2 Asignar tramite al abogado

El Coordinador del Grupo de Trabajo de Calificación determina diariamente conforme las cifras reportadas por la Secretaría del número de procesos pendientes de calificación, la cantidad de expedientes que se le debe asignar a cada abogado o contratista del respectivo grupo. Posteriormente, mediante el Sistema de Trámites o el módulo SAJUR el Grupo de Trabajo de Secretaría asignará el proceso al abogado o contratista.

7.1.3 Revisar expediente en el Sistema de Trámites

Recibido el expediente el abogado ingresa al Sistema de Trámites de la Entidad y efectúa la búsqueda con el documento de identificación del demandante para verificar si existen otras demandas por los mismos hechos, pretensiones e identidad de objeto que deban ser acumulados; luego busca por el número de radicado el expediente a efectos de realizar la actividad descrita en los capítulos 7.1.4 o 7.1.5.

7.1.4 Revisar si la solicitud es una demanda

El abogado y/o contratista asignado revisa si la solicitud inicial corresponde a una demanda, esto es, si contiene la manifestación del demandante de querer dar inicio a una actuación judicial, el abogado y/o contratista procede a realizar la actividad 7.1.5, de lo contrario realiza la actividad 7.1.6 descritas en este documento.

Nota 1: Cuando se trate de una demanda cuyas pretensiones no sean competencia de la Delegatura, se procederá a realizar el traslado interno si su conocimiento debe ser asumido por otra Dependencia dentro de la Entidad a través del módulo de traslado del Sistema de Trámites y se gestiona de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02; en tanto, de tratarse de un traslado externo, se realizará un auto de rechazo por falta de competencia, en virtud de lo previsto en el artículo 90 del C.G. P. el juez o entidad competente para conocer del caso, efectuando la respectiva remisión, auto que se sujetará al procedimiento previsto en el numeral 7.2 de este documento.

7.1.5 Analizar que la demanda cumpla con requisitos

Establecido que el escrito inicial corresponde a una demanda, el servidor público o contratista revisará que cumple con los requisitos previstos en el artículo 82 del C. G. del P. y que se encuentre acompañado por los anexos a que alude el artículo 84 de la misma codificación, así como los requisitos contemplados en los artículos 5 y 6 de la Ley 2213 de 2022.

En los casos de protección al consumidor, en adición, se evaluará si la demanda cumple con los requisitos que la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) prevé,

COPIA CONTROLADA

por ejemplo, que se haya efectuado previo a la presentación de la demanda, la reclamación previa ante el proveedor del bien o servicio y que se allegue prueba de ello; que la demanda se presente pasados quince (15) días hábiles después de haber efectuado esa reclamación y, que se acompañe de los documentos exigidos en la ley cuando se soliciten pretensiones a declarar la existencia de publicidad e información engañosa y protección contractual, entre otras.

Cumplido lo anterior, se proyecta el auto de calificación, descrito en el capítulo 7.1.7 de este documento.

7.1.6 Elaborar carta de comunicación

En aquellos casos en los cuales el escrito inicial no obedece a una demanda o, se trata de la remisión a la Entidad de la copia del reclamo directo hecho al proveedor y/o productor, se determina que dicho documento carece de los requisitos de ley para ser considerado como demanda de protección al consumidor, de allí que el abogado procede a elaborar una carta radicada a través del Sistema de Trámites, en la cual se comunica al solicitante dicha situación, dentro del término previsto en el artículo 90 del Código General del proceso, esto es, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación y se le indican las razones por las cuales la solicitud no es aceptada como una demanda y le informa las pautas y procedimientos para presentar una acción de protección al consumidor en debida forma ante la SIC. Esta comunicación implica el cierre del trámite ante la SIC, no obstante, se le comunica al solicitante que puede interponer su demanda.

Nota 2: Existen dos tipos de cartas, la primera es una carta de invitación a demandar que procede cuando de la solicitud se plantea de manera general y abstracta sin señalar o evidenciar la finalidad de dar inicio a la acción de protección al consumidor. La segunda es la carta sin cuerpo, solicitud a la cual le falta de manera total o parcial lo hechos (carece de una narración de las circunstancias de tiempo modo y lugar de los hechos) y no se evidencia el objeto de la solicitud ni sus pretensiones.

7.1.7 Elaborar proyecto de auto de calificación

El abogado (servidor público o contratista) asignado proyecta el auto de admisión, inadmisión o rechazo de la demanda, según lo establecido en los artículos 82 y siguientes de la Ley 1564 de 2012.

El abogado toma como referente alguno de los siguientes formatos: Auto Acción de Protección al Consumidor AJ01-F02, establecido para tal fin, ajustándolo a las características propias de cada caso.

COPIA CONTROLADA

7.1.8 Revisar y firmar auto o carta de comunicación

Los Coordinadores del Grupo de Calificación y Defensa del Consumidor, según sea el caso, y los servidores públicos asignados a cada uno de estos grupos de trabajo, revisan y suscriben los autos, cartas y comunicaciones para dar paso a la etapa descrita en el numeral 7.2 de este procedimiento y al envío de aquellos documentos a que alude el numeral 7.1.6 ya mencionado.

7.1.9 Subir el RUES en el Sistema de Trámites

El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales ingresa con el usuario y clave asignado al RUES – Registro Único Empresarial, y luego dar clic en la opción **ENVIAR** tal como se observa en la siguiente imagen:

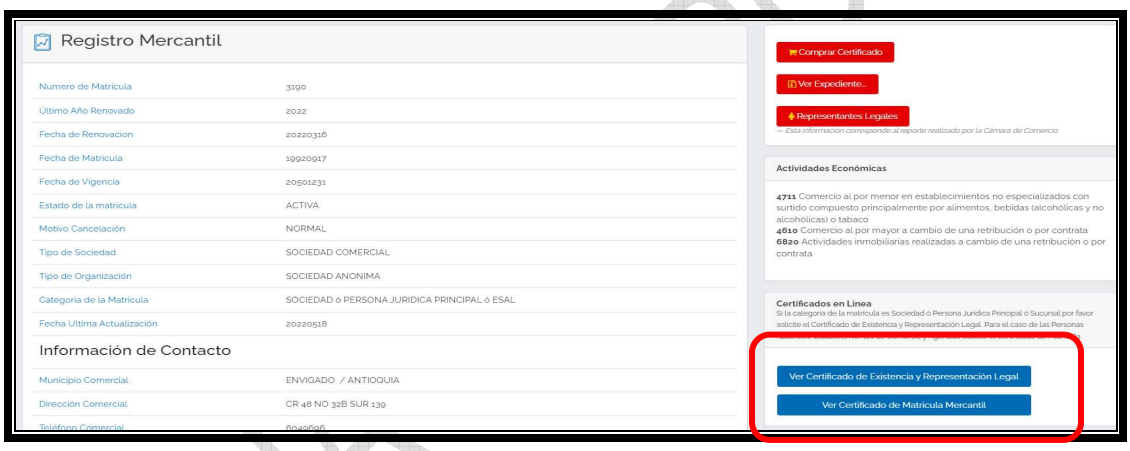
Luego con el número de identificación NIT (persona jurídica) o C.C (persona natural con registro mercantil) o nombre de la persona le da la opción , tal como observa en la siguiente imagen:

Realizada la consulta la consulta y para efectos del ejercicio se buscó por el número del NIT de la persona jurídica, en ella arrojo lo siguiente:

NIT o Núm Id.	Razon Social ó Nombre	Sigla	Municipio/Dpto	Categoria	Estado Registro Mercantil	Ver Detalle
NIT 890900608 - 9	ALMACENES EXITO S.A.		ENVIGADO / ANTIOQUIA	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL	ACTIVA	info
NIT 890900608 - 9	ALMACENES EXITO S.A		ENVIGADO / ANTIOQUIA	PERSONA NATURAL	CANCELADA	info

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros Anterior 1 Siguiente

Luego le da clic en la opción , y después para descargar el certificado de existencia y representación legal o certificado de registro mercantil, dar clic en la opción



Registro Mercantil

Numero de Matricula	3190
Ultimo Año Renovado	2022
Fecha de Renovacion	20220316
Fecha de Matricula	19920917
Fecha de Vigencia	20501231
Estado de la matricula	ACTIVA
Motivo Cancelación	NORMAL
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD COMERCIAL
Tipo de Organización	SOCIEDAD ANONIMA
Categoria de la Matricula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Fecha Ultima Actualización	20220518

Información de Contacto

Municipio Comercial	ENVIGADO / ANTIOQUIA
Dirección Comercial	CR 48 NO 32B SUR 139

Comprar Certificado
Ver Expediente...
Representantes Legales
Esta información corresponde al reporte realizado por la Cámara de Comercio

Actividades Económicas

4711 Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco
4610 Comercio al por mayor a cambio de una retribución o por contrata
6820 Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata

Certificados en Linea
Si la categoria de la matricula es Sociedad ó Persona Jurídica Principal ó Sucursal por favor solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal. Para el caso de las Personas

Ver Certificado de Existencia y Representación Legal
Ver Certificado de Matricula Mercantil

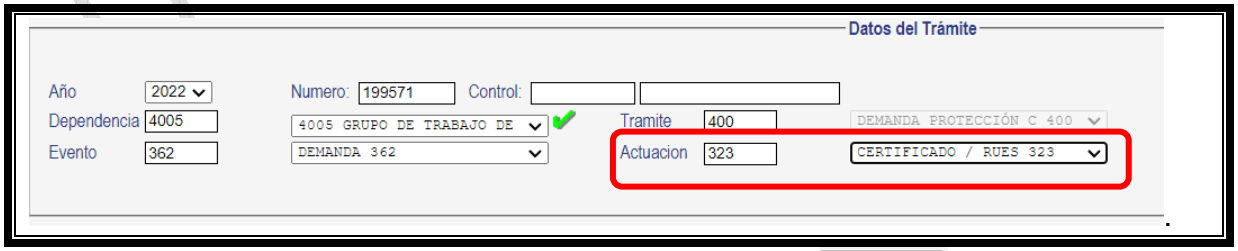
Se descarga el documento y se guarda en una carpeta del equipo del servidor público o contratista, para luego subirlo en el Sistema de Trámites de la Entidad.
El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales designado deberá ingresar al Sistema de Trámites.

Diligenciar los campos usuario y contraseña, de acuerdo a los datos de autenticación suministrados en el directorio activo de la Superintendencia de Industria y Comercio, estos datos son con los que se ingresa al equipo y/o correo electrónico.

Seleccionar del Menú Trámites, la opción Radicación, luego la opción Salida Dependencias

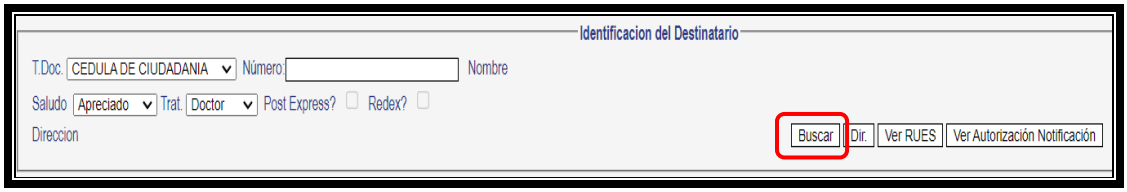
Se despliega el siguiente formulario, el cual está conformado por las siguientes secciones:

<u>Sección Datos del Trámite</u>: Se debe ingresar el número de radicación del expediente, desplazándose con la tecla TAB, hasta el campo actuación, en dónde se digitará la actuación creada para el rues

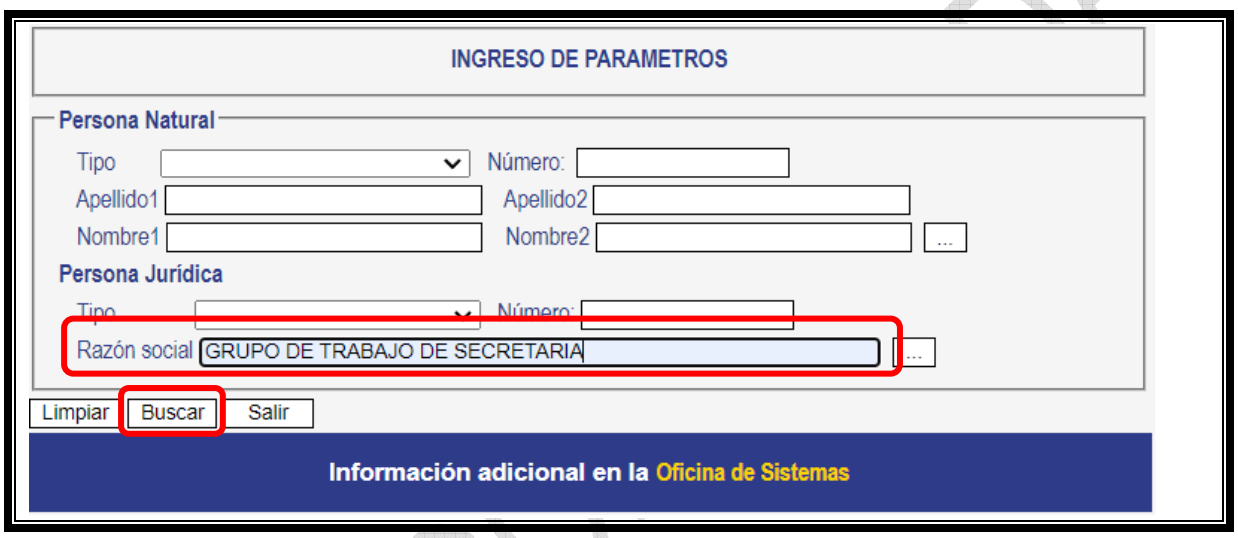


<u>Identificación del Solicitante</u>: Esta sección se da clic en Buscar

COPIA CONTROLADA



<u>Ingreso de Parámetros:</u> En el campo que dice Razón Social le escribe Grupo de Trabajo de Secretaría, y luego le da clic en Buscar:



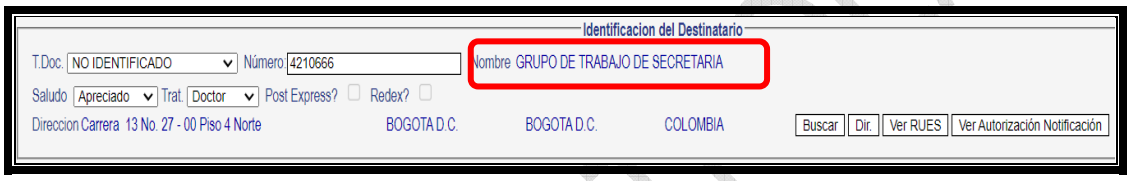
El Sistema de Trámites arroja la siguiente información para lo cual le da clic en

Al darle clic se le despliega la pestaña que se refleja en la siguiente imagen, en el cual da clic en el campo consignado en la dirección física,

Direcciones Encontradas de GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA

Pais	Región	Ciudad	Dirección	Tipo	Estado	Teléfonos	O.K.	Agr.	In.
COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	Carrera 13 No. 27 - 00 Piso 4 Norte	COMUNICACION	ACTIVO	;			
COLOMBIA	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	[redacted]	E-MAIL CORREO ELECTRONICO	ACTIVO	-			

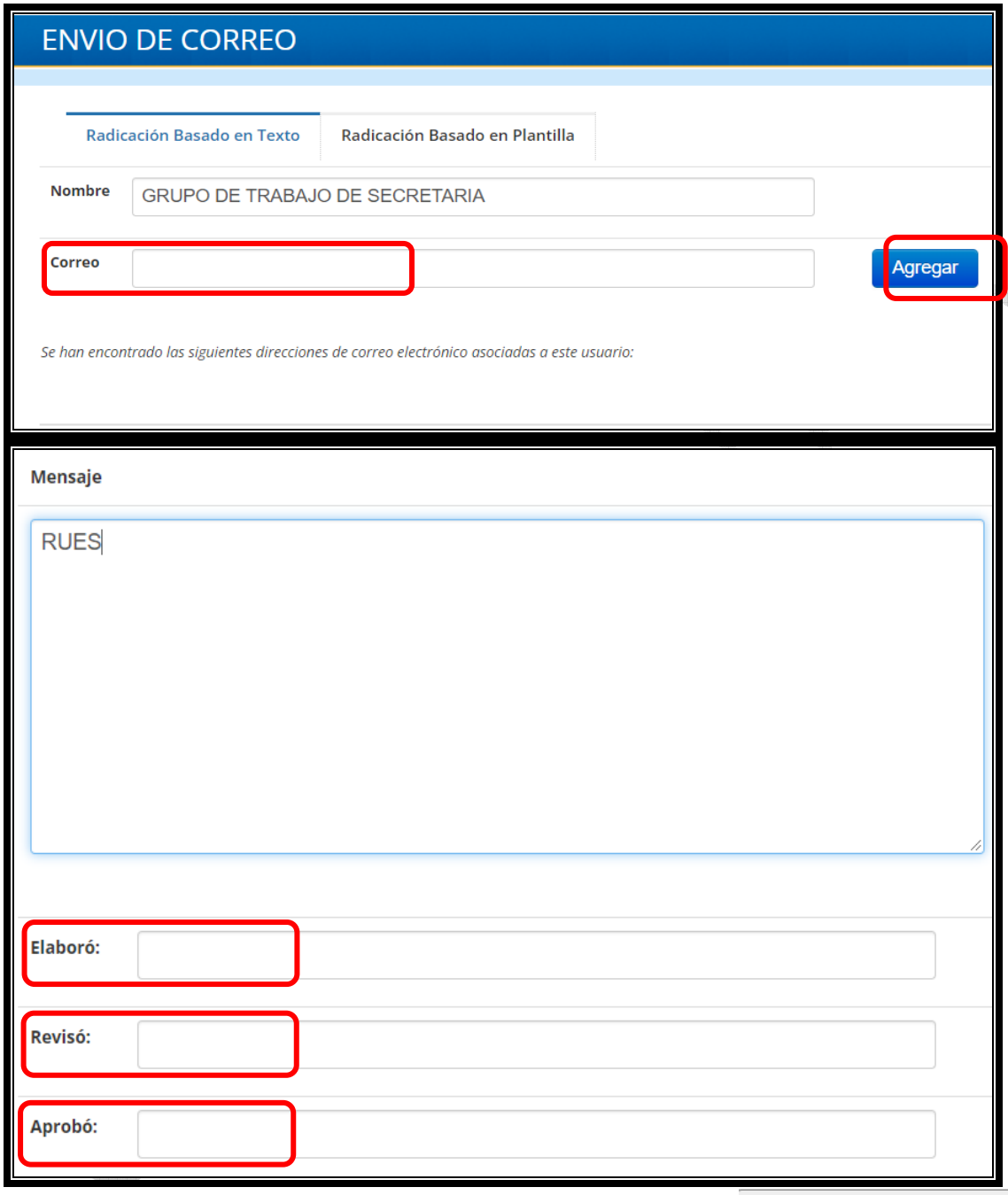
Al escoger la dirección física el sistema de manera automática cambia el nombre que reposaba en el campo por el de Nombre GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA, por lo tanto, ya puede cerrar la pestaña denominada “Direcciones Encontradas de Grupo de Trabajo de Secretaría”. Saliendo ahora la siguiente información:



<u>Datos del Documento</u>: En esta sección en el campo Tipo selecciona la opción Formulario Web (Correo)

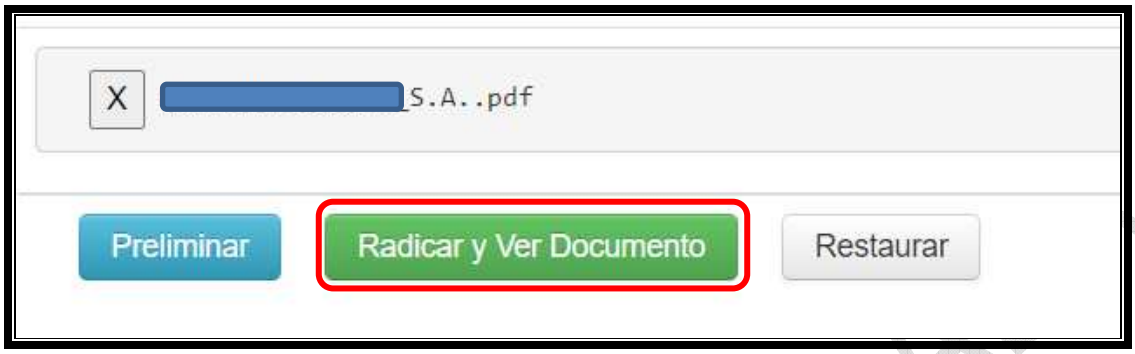
Al escoger la opción Formulario Web (Correo) de manera automática se despliega la siguiente pestaña, en ella debe ingresar los datos del correo electrónico institucional del servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccional encargado de realizar dicha labor y luego da clic en agregar, en el campo de Mensaje escribe: RUES, en el campo Elaboró: coloca sus iniciales: en Revisó y aprobó coloca las iniciales del Coordinador del grupo al cual hace parte.

COPIA CONTROLADA



Luego en la opción adjuntos de esa misma pestaña dar clic Seleccionar archivo ahí los remite a la carpeta donde guardó el Certificado de Existencia y Representación Legal o Registro Mercantil, al seleccionar el archivo correspondiente debe dar clic en. Adjuntar .

Le sale siguiente información, para ello, y a efectos de finalizar el proceso de subir el RUES en el Sistema de Trámites debe darle clic en el radicar y ver documento:



Mediante la consulta en el Sistema de Trámites, se debe validar que efectivamente el consecutivo de radicación haya sido generado y el documento contentivo del RUES repose en el consecutivo.

7.2 ETAPA 2. NUMERAR

7.2.1 Revisar información de partes

El servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría, recibe el expediente con el auto a través del módulo de actos administrativos y procede a verificar los datos de las partes y el número del proceso, con el fin de dar inicio a la numeración del mismo

7.2.2 Ingresar información en el módulo de numeración

A continuación, la persona designada del Grupo de Trabajo de Secretaría ingresa al módulo de numeración actos (actos administrativos) numeración autos y desarrolla las siguientes acciones:

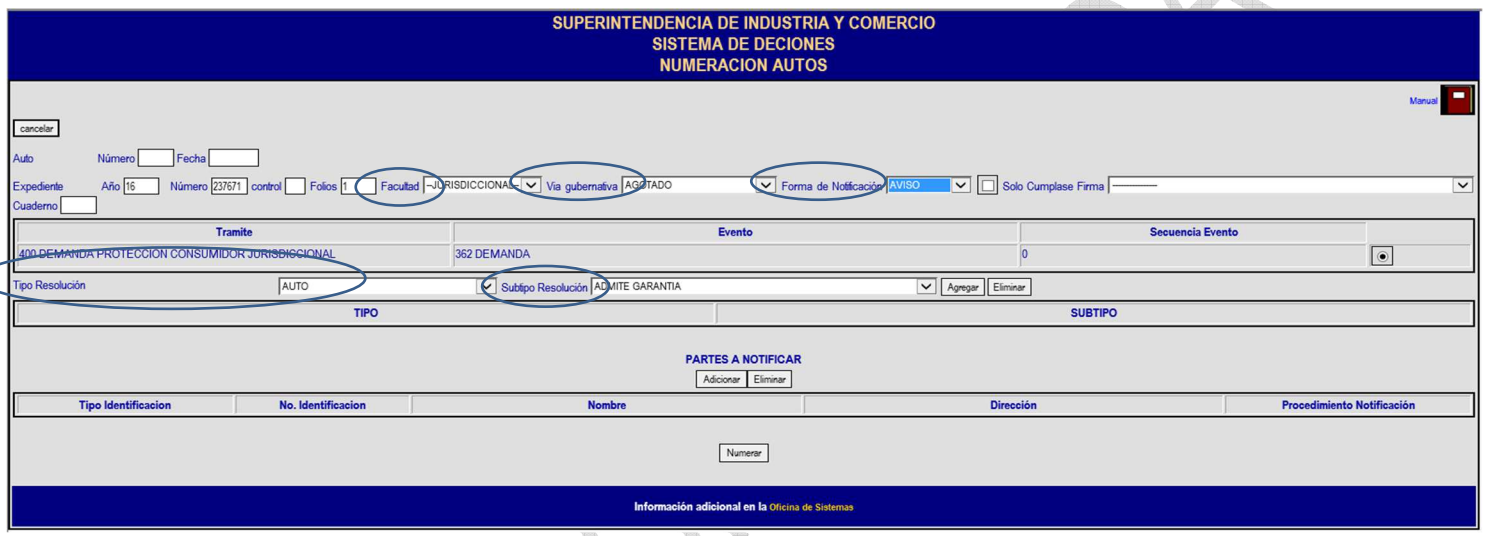
- Digita los dos últimos dígitos del año correspondiente
- Ingresa el número de radicado el cual debe coincidir con el indicado en el auto y en el expediente del proceso.
- Ingresa el número de folios del auto
- En el campo facultad selecciona la opción jurisdiccional
- En el campo vía gubernativa coloca agotado
- En el campo forma de notificación coloca aviso
- En el campo tipo resolución selecciona la opción auto

COPIA CONTROLADA

- En el campo subtipo selecciona del menú la opción según la calificación asignada en el auto (admisión, inadmisión, rechazo)

Estas acciones se presentan en la siguiente figura 1.

Figura 1. Sistema de Trámites Modulo de Numeración de Autos



7.2.3 Ingreso de partes a notificar (de acuerdo a calificación) tipo y subtipo

A continuación, procede el servidor público o contratista, designado del Grupo de Trabajo de Secretaría a notificar, dependiendo de la calificación indicada en el auto (admisión, inadmisión o rechazo), selecciona a quien se le va a notificar, revisando la información de las partes (nombre identificación y dirección). Así mismo ingresa la información adicional que sea necesario incluir y que el sistema no contenga, por ejemplo, direcciones de correo electrónico, nuevas direcciones de correo físico, según datos de notificación del RUES cargado en el Sistema de Trámites. .

Posteriormente, el servidor público o contratista asignado del Grupo de trabajo de Secretaría, procede a notificar en el sistema por la opción “estado” para lo cual en la notificación de los autos inadmisorios y los rechazos en el sistema se debe seleccionar la opción “estado”, y para los autos admisorios se debe seleccionar la opción “estado” (demandante) y la opción “notifica”. (demandado).

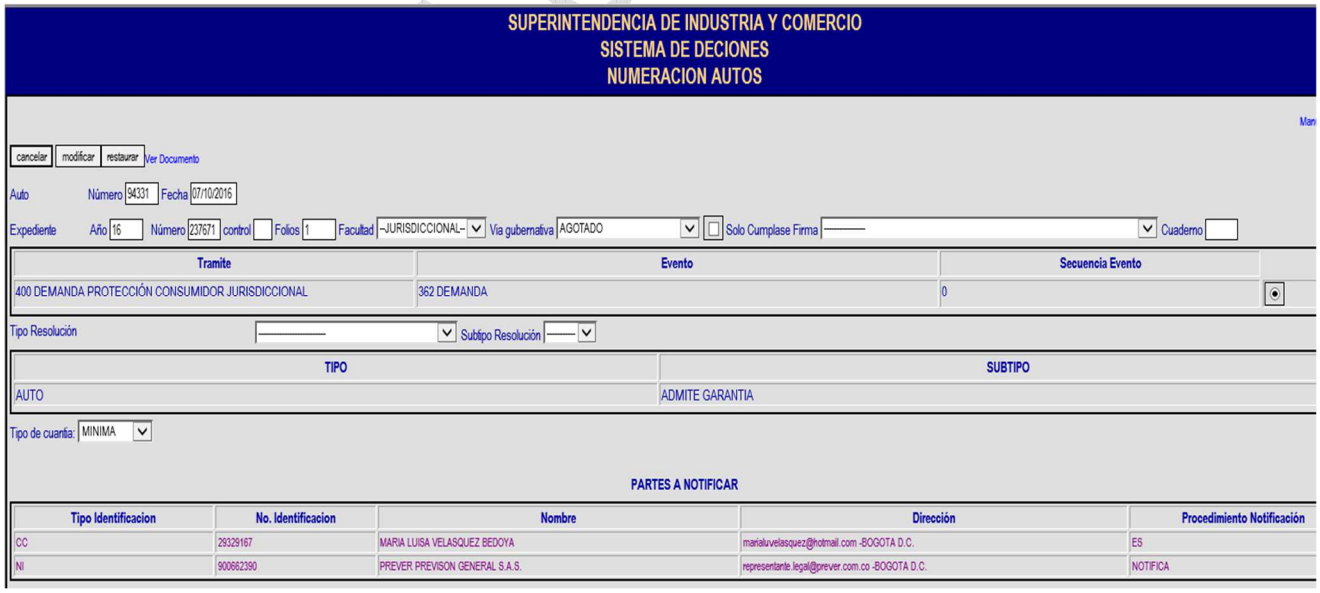
Estas acciones se presentan en la siguiente figura 2.

Figura 2. Sistema de Trámites: Notificación

Automáticamente el sistema arroja el número del auto y posteriormente el servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría coloca en el documento electrónico el número del auto generado por el sistema y la fecha, con los respectivos datos del estado (número, fecha y firma del secretario) y lo convierte en PDF para que se genere la firma digital del servidor público responsable de la emisión de la providencia

Estas acciones se presentan en la siguiente figura 3.

Figura 3 Sistema de Trámites: Número de Autos



7.2.4 Subir imagen de las providencias al Sistema de Trámites

Una vez el auto numerado, el servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría al correr traslado de las providencias, las imágenes se suben en el Sistema de Trámites de manera automática. Sistema de Trámites

Nota 3: En los procesos de consumidor no se permite la visualización de que ordenan prestar caución y los que decretan medidas cautelares.

7.2.5 Correr Traslado (se genera consecutivo y carta que se refleja en Sistema de Trámites)

Posteriormente el servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría, ingresa al "sistema de información", menú general, módulo de numeración, A continuación de obtener los datos de los autos numerados, se ingresa al módulo "Sistema de Información", "numeración", "numeración actos administrativos" y luego "cartas jurisdiccional admite y multa", donde se debe diligenciar, tipo (auto o sentencia), numero inicial del auto y número final del auto, y el usuario y se procede a generar la información desde la opción buscar; posteriormente se genera un listado, al cual se le indica la opción "radicar", proceso con el que se culmina el traslado, para poder ver el resultado en el Sistema de Trámites.

Una vez se ha radicado, corre el traslado, es decir publica la información. El sistema arroja el mensaje "Procesado exitosamente". En caso contrario el sistema no genera el mensaje debido a que la imagen cargada supera el límite de la capacidad del correo de notificación, por tanto, es necesario ingresar y ajustar la información cambiando el correo electrónico a coreo físico. Finalmente. El sistema genera un archivo PDF.

En los procesos de protección al consumidor, una vez realizados los pasos anteriores, el sistema de manera automática genera una carta denominada "notificación por aviso", la cual se remite al demandado a la dirección registrada al momento de numerar el auto admisorio.

Con el listado generado, se alimenta el Formato Estado AJ01-F04 (Genera PDF).

7.2.6 Numeración Autos Automáticos

El Servidor público responsable de la emisión de la providencia es el encargado de su numeración de la siguiente manera:

COPIA CONTROLADA

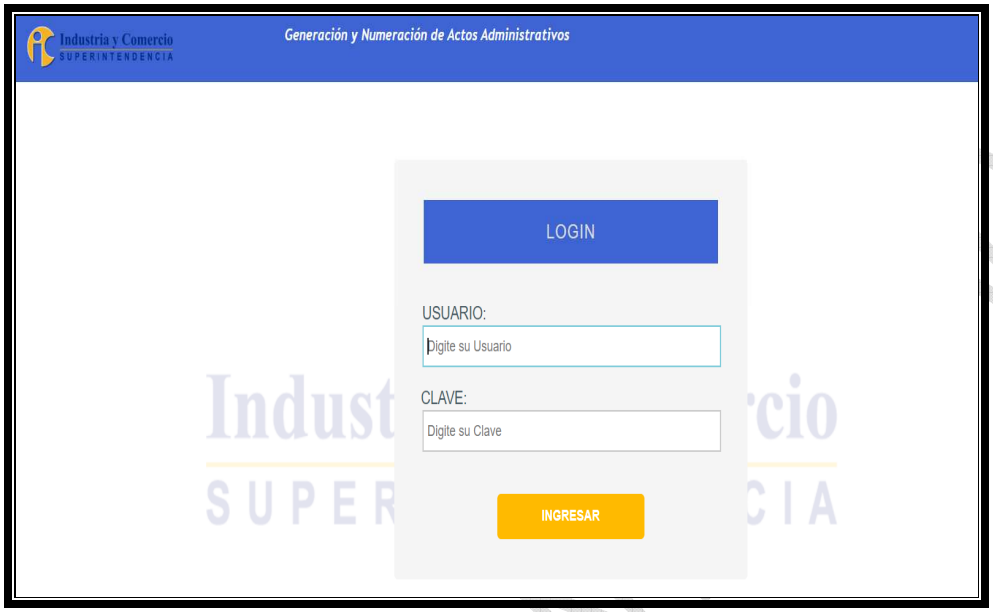
1. Ingresar a la INTRASIC

2. En la parte superior derecha dar clic en aplicaciones como pueden ver donde apunta esta flecha

3. Allí se desplegará lo siguiente y deberá dar clic en ver más:

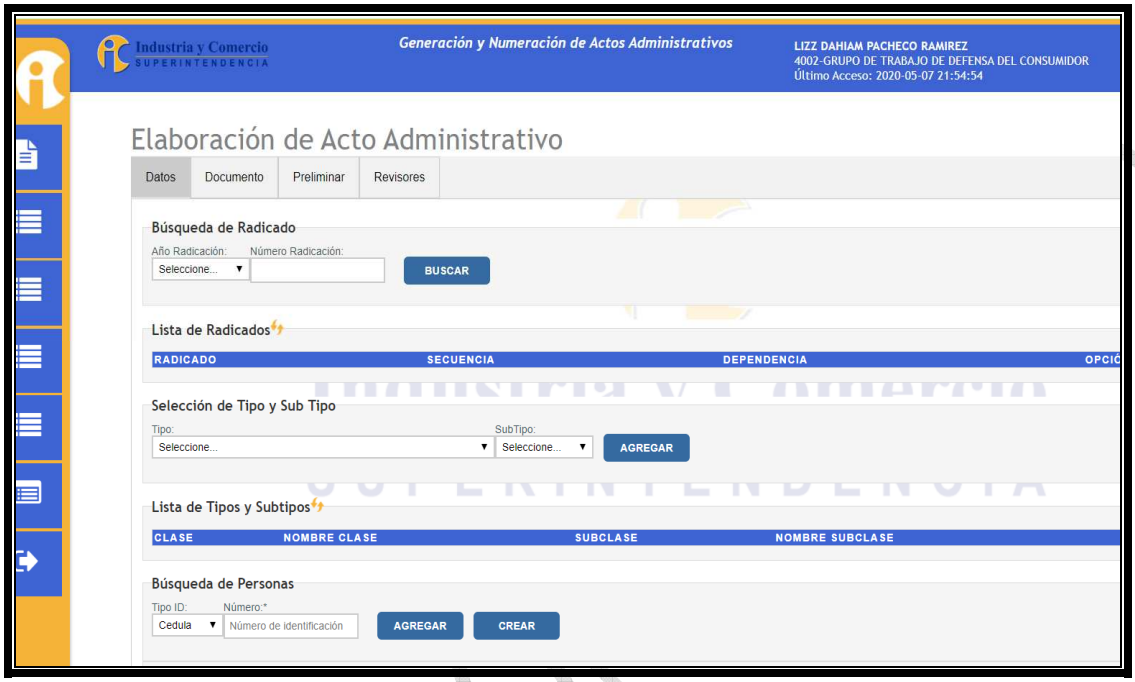
4. Al dar clic en ver más aparecerán varias opciones, para nuestro caso de numeración deberá escoger actos automáticos

5. Al dar clic en actos automáticos se despliega una pantalla en la que deberá ingresar su usuario y clave (el usuario y la clave son los que usa normalmente para ingresar a su correo y/o Sistema de Trámites).



6. Al ingresar su usuario y clave aparece lo siguiente:

7. Para elaborar un auto catalogado como automático (inadmisorio, rechazo por no subsanación, liquidación de costa, etc.) deberá dar clic en la primera pestaña, la que se denomina “Elaborar”, le aparecerá así:

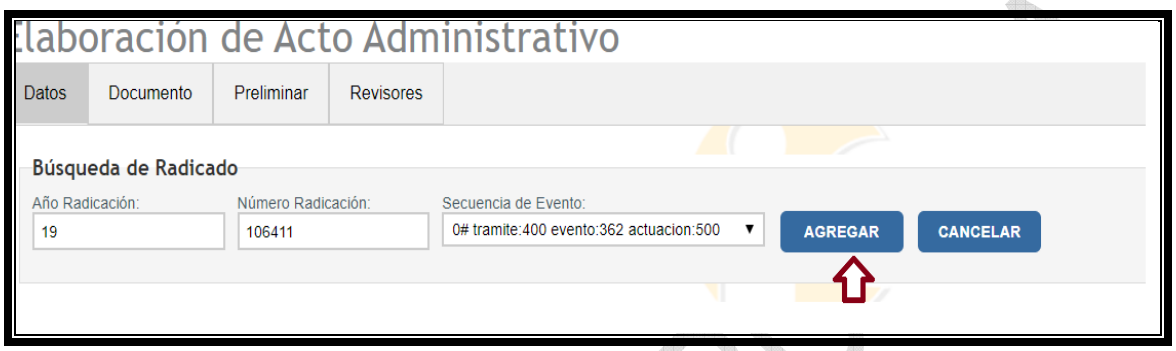


8. En la sección de datos deberá indicar el año y el número de radicación (en este caso es un ejemplo que corresponde al radicado 19-106411) y dar clic en buscar y les aparecerá así:

Nota 4: si les sale 0# trámite 400 evento 362 actuación 746 o 0# trámite 400 evento 362 actuación 534 nos implica cargar a nosotros los datos de las partes, si sale 0# trámite 400 evento 362 actuación 500 automáticamente el sistema traerá los datos de las partes.

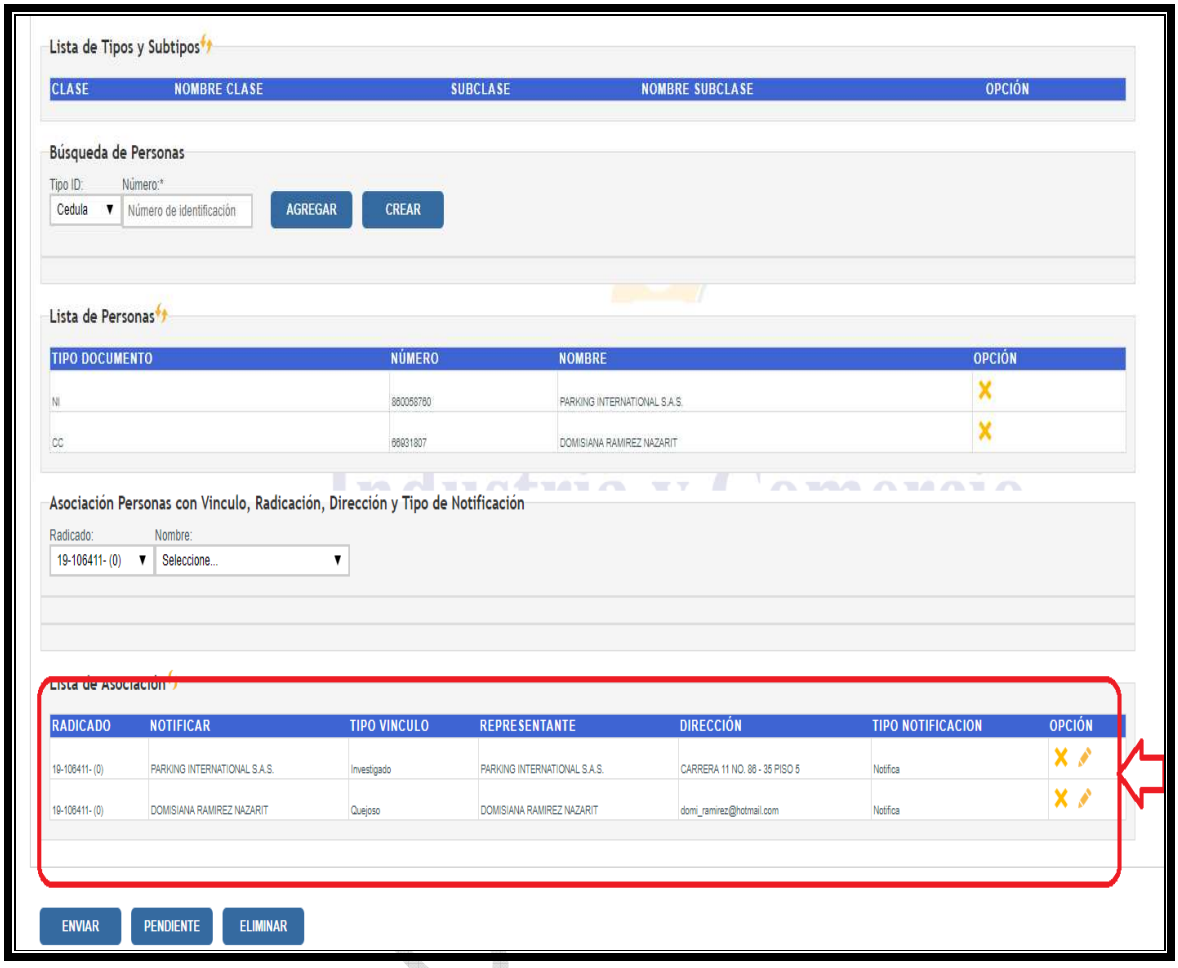
Sin embargo, siempre debemos verificar que los datos de las partes que allí aparecen correspondan a los de los sujetos que conforman la parte demandante, pero aquellas demandas que ya estén admitidas deben corresponder a las partes consignadas en el auto admisorio de la demanda.

9. Dar clic en agregar.

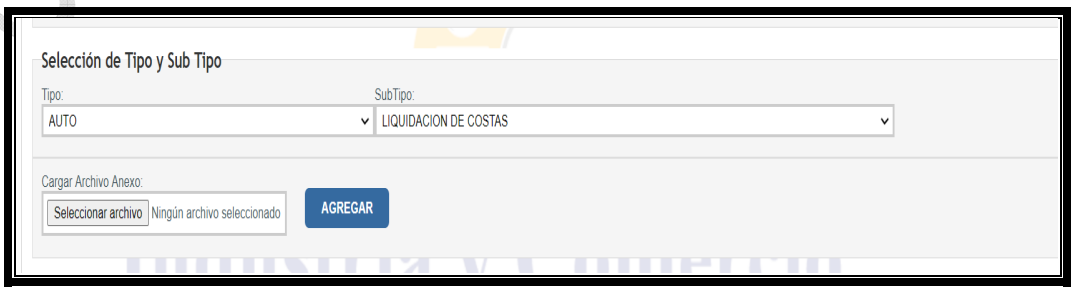


10. Una vez se da clic en agregar podrán ver que los datos de los datos de las partes aparecen como se ve en la flecha y el recuadro- verificar que en tipo de notificación señale “Notifica”:

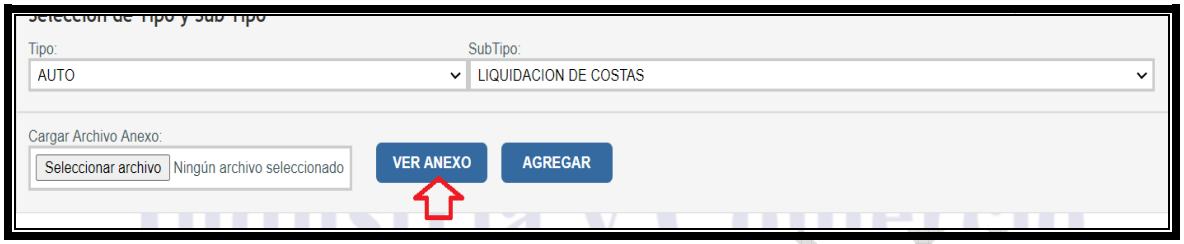
COPIA CONTROLADA



11. Habiendo verificado que las partes si corresponden a las de nuestro proceso pasaremos a seleccionar el tipo de auto y el subtipo. Para nuestro caso el tipo es **AUTO** y el **SUBTIPO** INADMITE DEMANDA / RECHAZA DEMANDA /LIQUIDACION DE COSTAS, en caso de este último deberá adjuntar el archivo en PDF (siempre debe ser el PDF) de las costas que elabora Secretaría.

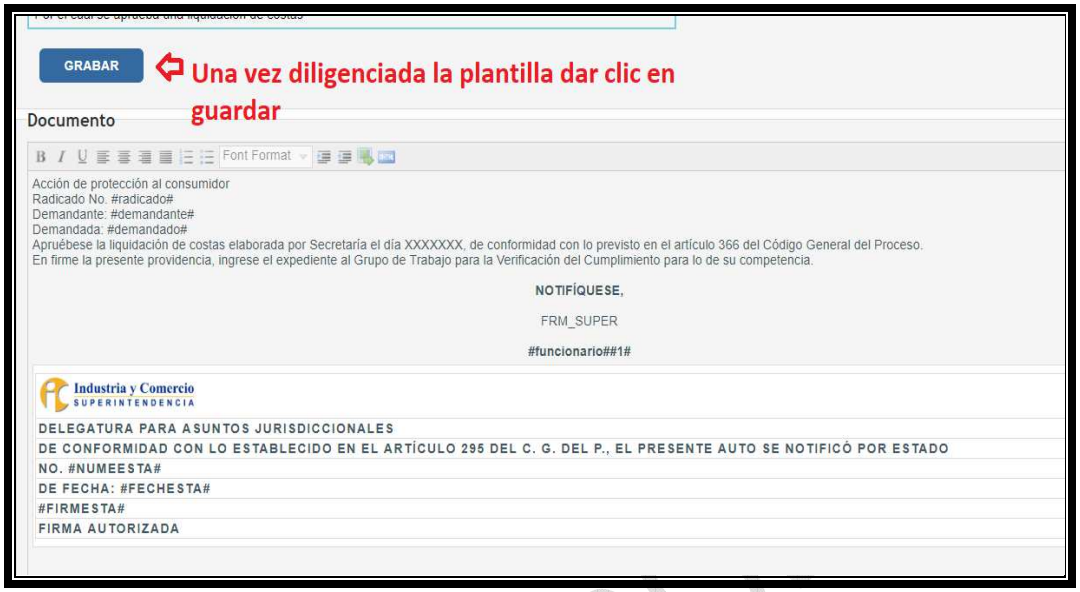


12. Una vez adjunta el documento PDF se despliega “VER ANEXO”y allí podrá verificar que el documento que cargó es el que corresponde a las costas de dicho proceso. Posterior a validar que el documento es el correcto deberá dar clic en AGREGAR



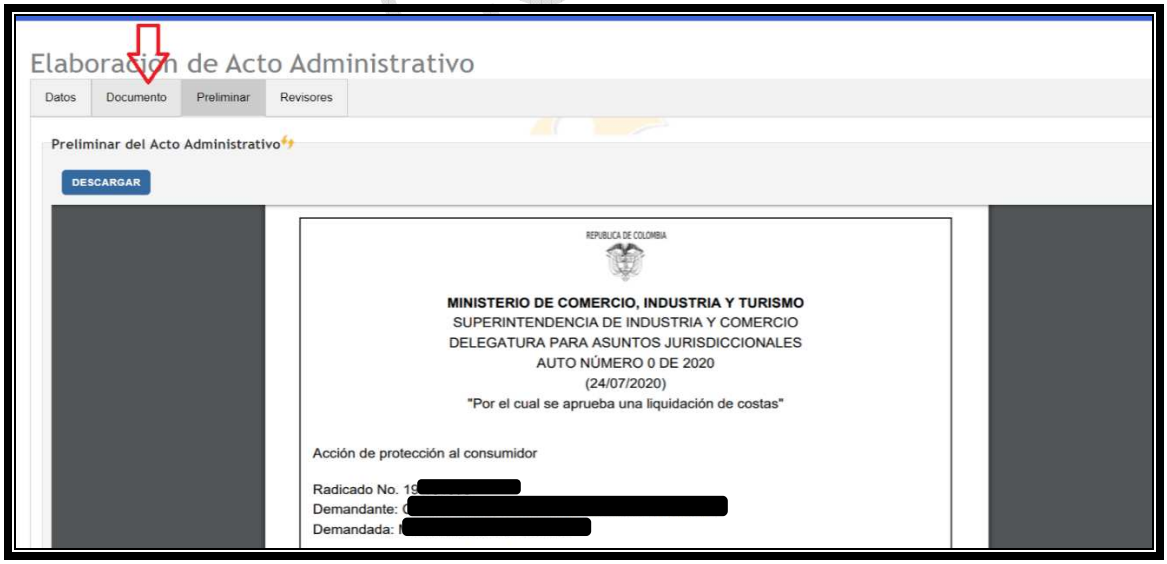
13. Hecho lo anterior deberá ingresar a la pestaña documento. Allí seleccionar en plantilla la liquidación en costas o la que corresponda y dar clic en cargar

14. Una vez le da cargada se podrá visualizar la plantilla del auto, al cual deberá diligenciarle la fecha en que Grupo de Trabajo de Secretaría elaboró las costas y dar clic en grabar para que de esta forma se pueda ver el preliminar como se verá en el punto 15.



15. Para ver como quedó el documento se deberá pasar a la pestaña preliminar, es importante verificar que la información corresponda a las partes, proceso, fechas, entre otros y que la firma aparezca en el documento.

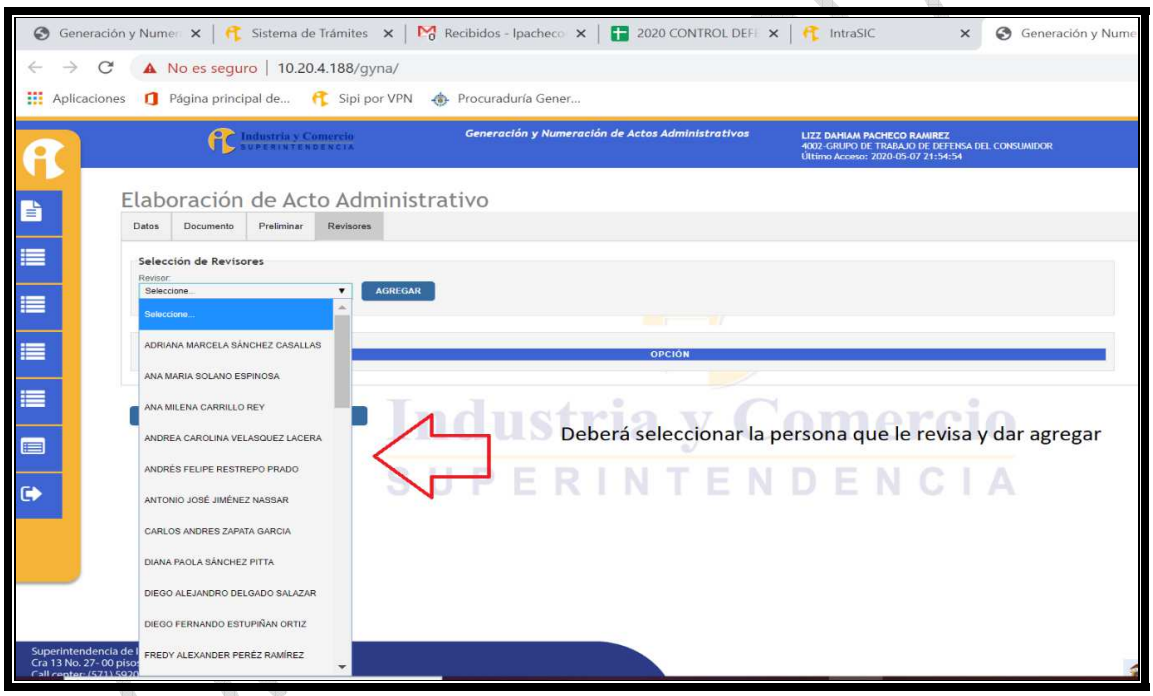
    Se debe verificar que además de nombres de las partes, la firma esté cargada y **que el PDF de costas quedó adjunto** y aparezca en el preliminar junto con el auto de liquidación de costas.



Nota 5: La numeración de estos autos se hace de 6 am a 4 pm (sin perjuicio a que este rango pueda ser modificado por las necesidades del servicio). Por lo que si el servidor público o contratista va a trabajar en estos autos después de este horario los puede dejar listos dando clic en pendiente y al otro día al ver los pendientes le podrá dar enviar a numerar.

Si estamos en los rangos de horario y ve que se encuentra OK su providencia le da enviar y el sistema de manera automática genera un número de auto y la fecha de la providencia.

16. Para el servidor público o contratista que proyectan para la firma de un tercero (por ejemplo, la coordinación) debe darle clic en la siguiente pestaña denominada **REVISORES** y escoger el revisor y dar clic en agregar así:



7.3 ETAPA 3. NOTIFICAR

7.3.1 Generar listado en módulo de numeración para elaborar la notificación por estado (art 295 del C.G.P.)

Efectuada la etapa anterior, el servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría, en el módulo de fijación de estados se ingresa la fecha de numeración y se selecciona el secretario ad-hoc (para firma del estado) , luego se da la opción de generar, para que el sistema automáticamente nos traiga todo lo

numerado y así poder hacer la verificación o editar alguna de las partes (si es necesario) antes de ser fijado, con el fin de generar un listado en PDF y así poder elaborar la notificación por estado de manera Digital, el usuario puede consultar el expediente en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en la secretaría del 6, 4º piso y atención al ciudadano del 3er piso o accediendo virtualmente a la página de internet www.sic.gov.co, podrá consultar un expediente relacionado con una acción de protección al consumidor puede ingresar a través de la opción "**Trámites y Servicios**" que se encuentra en la parte derecha pantalla de color amarillo, Una vez allí debe dar clic sobre **"Consulte el Estado de su Trámite".**

Este vínculo lo llevará a una ventana en la cual podrá diligenciar el año y número de radicado. Se recomienda dar clic en "fecha de radicación y ascendente" para que pueda obtener la información de su proceso organizada de manera cronológica. Luego deberá darle clic en el icono **"consultar"** que se encuentra en la parte inferior izquierda de color verde. Hecho lo anterior podrá verificar el trámite de su proceso.

7.3.2 Publicación en página web

El servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría, envía el documento en PDF de la notificación por estado a través de correo electrónico al web master para que este publique.

7.3.3 Generar notificación al expediente del proceso

El servidor público o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría luego de correr el traslado, de manera automática se genera el consecutivo con la información de la carta que ha generado el sistema en PDF. Si la notificación se envió a un correo electrónico la trazabilidad queda en el Sistema de Trámites, si se trata de correo físico se imprime con sus respectivos anexos para ser enviados a la parte demandada.

7.3.4 Contabilizar términos de contestación de la demanda

Una vez notificado en debida forma al demandado, el servidor público y/o contratista del Grupo de Trabajo de Secretaría, procederá a controlar el término que tiene el demandado para contestar la demanda de acuerdo con el trámite que corresponda a dicho proceso.

7.4. ETAPA 4. VERIFICAR Y DAR TRÁMITE A LAS ACTUACIONES DEL DEMANDADO

COPIA CONTROLADA

Esta etapa consiste en verificar en el sistema si existe contestación de la demanda por parte del demandado y se realizan las siguientes actividades según el caso. A continuación, se relacionan las tres situaciones que se pueden presentar y las actividades a desarrollar en cada una de ellas.

EL DEMANDADO NO CONTESTÓ LA DEMANDA

En caso de que el demandado no conteste la demanda se procede a realizar las actividades 7.4.1 y 7.4.2:

7.4.1 Ingresar al Despacho y asignar a abogado

Vencido el término de traslado de la demanda, el Grupo de Trabajo de Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales procederá a ingresar el expediente al Despacho y asignarlo a un abogado del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, quien efectuará una revisión formal del proceso, verificando para todos los efectos que se encuentre debidamente notificado al demandado.

En caso de encontrar que la notificación no se encuentre en debida forma, devolverá el expediente a la Secretaría para que se realice la debida notificación al demandado, adicionalmente, en caso de no contar con nuevas direcciones, esto es, direcciones diferentes a las reportadas en el Certificado de Existencia y Representación Legal o matrícula mercantil, o a las registradas en la factura, o en la demanda, el expediente será ingresado al servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Calificación con el fin de que emita un auto de requerimiento a la parte demandante y/u ordena oficiar a otras entidades a fin de que reporte nuevas direcciones para surtir la notificación.

7.4.2 Elaborar auto o sentencia

Una vez revisada que la notificación se realizó en debida forma, el abogado al que le fue asignado el proceso procederá a elaborar el auto que fije fecha y hora para llevar a cabo la audiencia correspondiente, mediante la cual inicia la etapa de oralidad en el mismo. Para los procesos verbales sumarios se tramitará en una sola audiencia y, para los procesos verbales podrá realizarse en una o más audiencias, esto es, llevar las etapas consagradas en la ley como audiencia inicial y de instrucción y juzgamiento.

Cuando se deba dictar sentencia escrita, es decir, sin la necesidad de convocar a una audiencia, en los eventos y oportunidades que determine la ley procesal se procederá a elaborar la misma.

RECURSO DE REPOSICIÓN:

COPIA CONTROLADA

En caso de que el demandado presente un recurso de reposición, se procede a realizar las actividades 7.4.3 y 7.4.7:

7.4.3 Verificar que el recurso cumpla con los requisitos de Ley.

El servidor público y/o contratista del Grupo de Trabajo de Secretaría, verifica que el auto objeto de censura sea susceptible de recursos, que este se haya presentado dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del auto y, en adición, que se expresen las razones que lo sustentan, todo ello conforme prevé el artículo 318 del C. G. del P.

7.4.4 Fijar en lista

El servidor público y/o contratista asignado del Grupo de Trabajo de Secretaría, procede con la fijación conforme a la normatividad vigente. Mediante el uso del Formato de Fijación en Lista AJ01-F05.

Consiste en elaborar un listado con los datos de identificación del proceso, esto es, número de radicado, demandante, demandando, el motivo de la fijación (recurso reposición, excepciones de fondo, excepciones previas, etc.), el término inicial y final del traslado. El Grupo de Trabajo de Secretaría realizará la fijación en orden de consecutivo (001, 002…020, 021...) y con inicio y finalización de manera anual. Fijación que se hará por el término legal de un (1) día, vencido el cual comenzará a correr el término de traslado al interesado.

En el evento de que el abogado advierta que no se procedió con la fijación en lista del recurso dará la orden mediante auto para que se proceda con la fijación.

La fijación en lista realizada para cada caso en particular se genera de manera automática en el Sistema de Trámites un consecutivo con la información antes descrita.

7.4.5 Publicar en página web

El servidor público y/o contratista asignado al Grupo de Trabajo de Secretaría, envía el documento en PDF de la notificación por estado a través de correo electrónico al web master para que este publique.

7.4.6 Asignar trámite a un abogado

Un servidor público y/o contratista del Grupo de Trabajo de Secretaría a través del Sistema de Trámites al vínculo “radicación” y “asignación a funcionario” de la

COPIA CONTROLADA

Entidad, asignará el proceso al servidor público y/o contratista (abogado) perteneciente a los diferentes Grupos de Trabajo de la Delegatura para que resuelva el recurso. La asignación es notificada al abogado a través de correo electrónico que se generará automáticamente una vez hecha la asignación en el módulo respectivo del Sistema de Trámites, así mismo se remite por parte del servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Secretaría le remite un correo electrónico al abogado informándole los expedientes asignados, para su estudio y proyecto del auto.

7.4.7 Resolver Recurso

El servidor público y/o contratista asignado procede a elaborar el auto que resuelve el recurso de reposición, con el cual confirmará o revocará la decisión proferida, como es, para el caso, el auto admisorio de la demanda.

De confirmarse la decisión el proceso continuará con el correspondiente trámite establecido en la ley.

De revocarse la decisión se procederá a inadmitir la demanda para que se subsane el error cometido en la demanda inicial, también con ocasión de la revocatoria podrá rechazarse la demanda por falta de los requisitos legales, de competencia o jurisdicción o dejar todo en el estado que se encontraba inicialmente previo a la presentación del recurso

<u>SI EL DEMANDADO CONTESTÓ LA DEMANDA</u>

En caso de que el demandado presente contestación a la demanda, o recurso de reposición, se procede a realizar las actividades 7.4.8 a 7.4.10, y según corresponda las actividades 7.4.11 o 7.4.12.

7.4.8 Verificar que la contestación cumpla con los requisitos de Ley.

El servidor público y/o contratista al que le sea asignado el proceso debe verificar:

A. En caso de que el demandado haya optado por presentar recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda, y además haya contestado la misma, deberá verificar que se haya resuelto el recurso a partir del cual se establezca que proceso continúa su trámite.
B. Efectuado lo anterior, se procederá a verificar si la contestación de la demanda se presentó oportunamente, conforme a los términos establecidos para cada trámite según el proceso que corresponda.
C. En los procesos verbales sumarios, se procederá a inadmitir la contestación de la demanda, para lo cual la parte demandada dentro del término

COPIA CONTROLADA

establecido en la ley deberá subsanar los errores que se le hayan puesto de presente.

7.4.9 Fijar en lista

Si la parte demandada presentó excepciones previas y de mérito la Secretaría procederá con la fijación de las mismas conforme lo prevé la ley, a través del Formato de Fijación en Lista AJ01-F05, reflejando en el Sistema de Trámites como un consecutivo dentro del expediente.

7.4.10 Publicar en página web

El servidor público o contratista asignado del Grupo de Trabajo de SecretarÍa, envía el documento en PDF de la notificación por estado a través de correo electrónico al web master para que este publique.

7.4.11 Emitir sentencia escrita

Cuando se deba dictar sentencia escrita, es decir, sin la necesidad de convocar a una audiencia, en los eventos y oportunidades que determine la ley procesal, el servidor público o contratista, procederá a elaborar la misma, conforme lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 390 del C. G. del P. o el artículo 278 Ibídem, termina proceso y continúa con la etapa 6.

7.4.12 Emitir auto fijando fecha para audiencia (Si lo requiere)

El servidor público y/o contratista procede a elaborar el auto que fije fecha y hora para llevar a cabo la audiencia correspondiente, mediante la cual inicia la etapa de oralidad en el mismo. Para los procesos verbales sumarios se señalará fecha para llevar a cabo audiencia única y para los procesos verbales se fijará fecha para la audiencia inicial.

7.5. ETAPA 5. REALIZAR AUDIENCIA

7.5.1 Realización de la audiencia presencial o virtual

El servidor público al que se le haya asignado el proceso realizará la diligencia en la fecha y hora señalada en el auto que convocó a la audiencia.

En este evento el servidor público deberá observar las siguientes condiciones:

COPIA CONTROLADA

Inasistencia de todas las partes

- Si ninguna de las partes asiste a la audiencia, procederá con la elaboración de la constancia de inasistencia, en cuyo caso, el expediente quedará en EL Grupo de Trabajo de Secretaría, y las partes contarán con el término de tres (3) días para justificar su inasistencia.

- Si alguna de las partes justifica su inasistencia en el término previsto en la ley, se verificará si la inasistencia obedece a un hecho constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y, de encontrarse razonada la inasistencia procederá a citar nuevamente a la audiencia correspondiente, según el trámite que se le dé al proceso. De presentarse una justificación fuera del término que establezca la ley o de no encontrarse razonada la inasistencia, procederá a emitir el auto que declara terminado el proceso.

Asistencia de todos los sujetos o inasistencia de una sola de las partes

Si la parte demandante y demandada o una sola de estas acude a la audiencia, se procederá con la realización de la diligencia, acorde con el trámite que tenga cada proceso. Esta diligencia llevará las siguientes acciones:

- Conciliación: En esta acción se invita a las partes a buscar fórmulas de arreglo, que permitan solucionar las diferencias surgidas en una relación de consumo, y, en consecuencia, se pueda dar por terminado el proceso.

- Interrogatorio de Parte: El Juez de manera oficiosa, obligatoria y exhaustiva interroga a las partes sobre el objeto del proceso y permite que las partes interroguen, En el evento que una de las partes allegue pliego o sobre cerrado de preguntas el juez procederá a abrirlo al iniciarse la audiencia e impartirá el trámite previsto en los artículos 202 y 203 del Código General del Proceso.

- Control de legalidad: El Juez de manera conjunta con las partes verifica la existencia de vicios e irregularidades que afecten el trámite de la audiencia. En esa medida, sí existe alguna irregularidad el Juez deberá subsanarla, en caso contrario se continuará con el trámite previsto para esta clase de audiencia.

- Fijación del litigio: El Juez requerirá a las partes y a sus apoderados para que indiquen los hechos en los cuales se encuentran de acuerdo y que fueren susceptibles de prueba de confesión. Además, procederá a fijar el objeto del litigio, indicando los hechos que requieran ser probados.

COPIA CONTROLADA

- Decreto y práctica de pruebas: el Juez decretará las pruebas solicitadas de manera oportuna por las partes y las que de oficio considere. Finalmente, en esta etapa se practicarán las pruebas ya decretadas.

- Alegatos de Conclusión: El Juez concederá a las partes un término no mayor a veinte (20) minutos para que las mismas presenten sus alegaciones finales.

- Sentencia: En la misma audiencia el Juez proferirá de manera oral la respectiva decisión de fondo. Si fuere necesario el Juez podrá decretar un receso hasta por dos (2) horas para el respectivo pronunciamiento. Si no fuere posible dictar la sentencia de forma oral, el Juez deberá dejar constancia de las razones concretas e informar a la sala administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. En este evento, se deberá anunciar el sentido del fallo, con una breve exposición de sus fundamentos, y emitir la decisión de forma escrita dentro del término que establece la ley.

- Recursos: En los procesos de mínima cuantía no procede recurso alguno en contra de la sentencia, atendiendo que son procesos de única instancia. No obstante, en el proceso verbal, la parte inconforme con la decisión podrá presentar recurso de apelación.

Nota 6: en los procesos verbales la audiencia inicial dará inicio con la etapa de conciliación y culmina con el decreto de pruebas y la fijación de fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de instrucción y juzgamiento donde se practicarán las pruebas decretadas y culminará con la respectiva sentencia. Lo anterior, no obsta, para que en los procesos verbales se puedan agotar en única audiencia, esto es, llevar a cabo el trámite de la audiencia inicial y la de instrucción y juzgamiento.

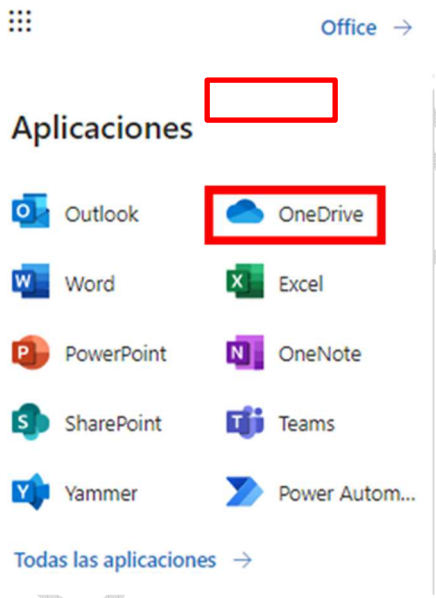
7.5.2 Subir video de audiencia a One Drive o plataforma dispuesta para tales fines

Una vez celebrada la audiencia, el video correspondiente será cargado por el juez (Servidor Público designado) de la siguiente manera, ejemplo: 19084567-20200430-0800 en formato mp4.

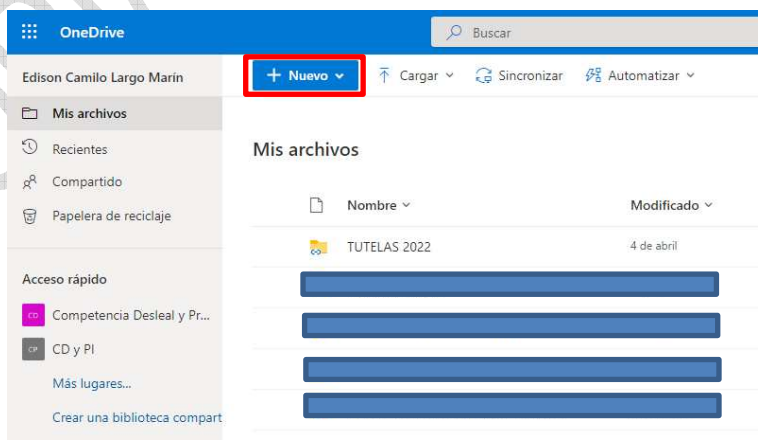
COPIA CONTROLADA

El archivo generado, debe ser cargado por parte del juez (servidor público designado) que presidió la audiencia, para lo cual es necesario crear una carpeta específica para tal fin, siguiendo los pasos descritos a continuación:

a. Ingresar a la cuenta de correo electrónico de la entidad, seleccionar en el botón Aplicaciones de Office 365y seleccionar OneDrive.



b. Dar clic en el botón Nuevo.



COPIA CONTROLADA

c. Seleccionar la opción Carpeta.

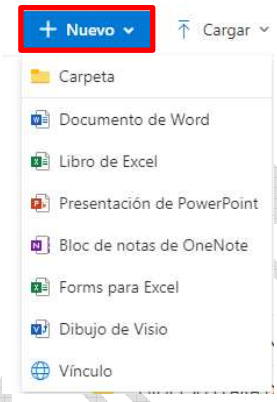
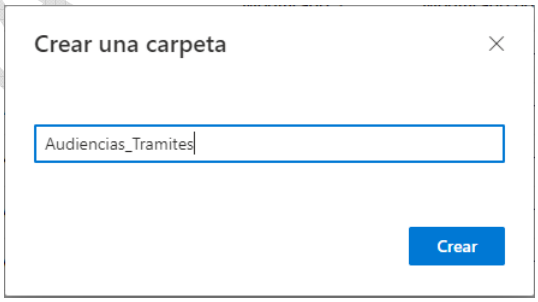


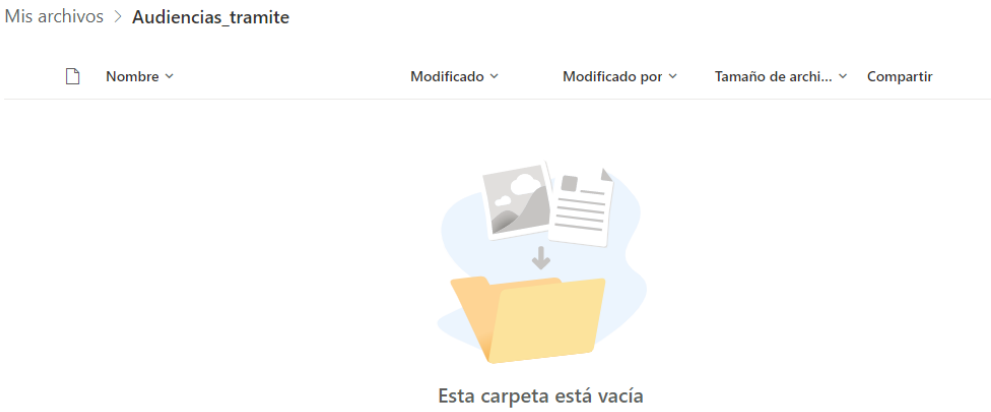
Imagen 4 Creación Nueva Carpeta

d. Nombrar la carpeta creada, se sugiere el siguiente nombre, con el fin de identificar el contenido de la misma.

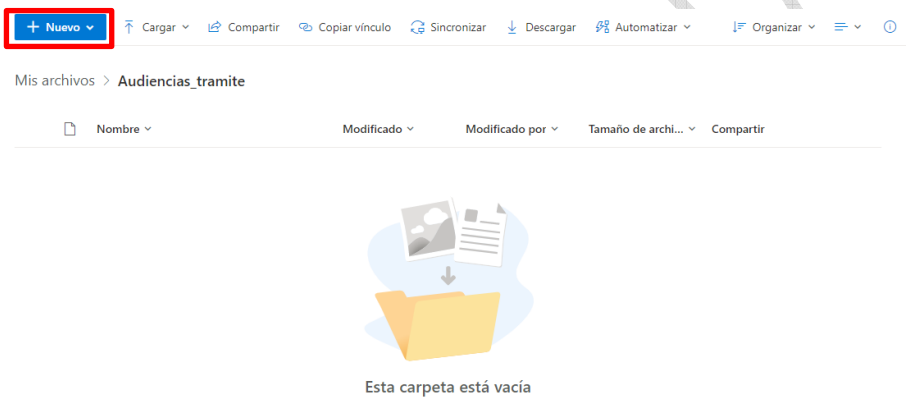


e. Se procede a ubicar el video de la audiencia en esta carpeta.

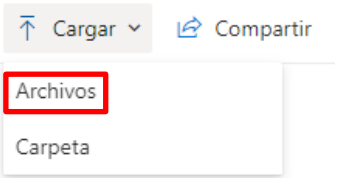
COPIA CONTROLADA



f. Dar clic en botón cargar.

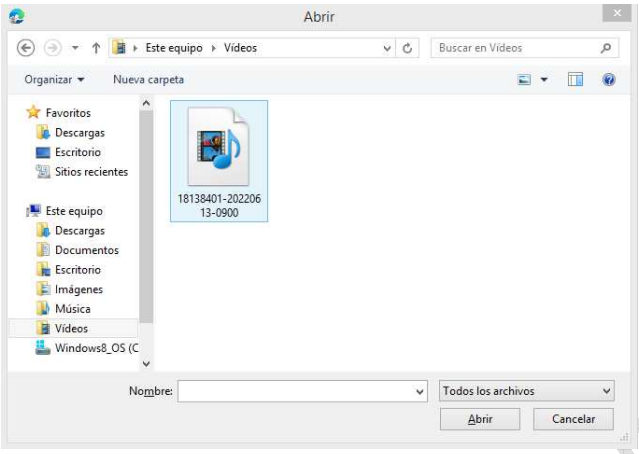


g. Seleccionar Archivos.

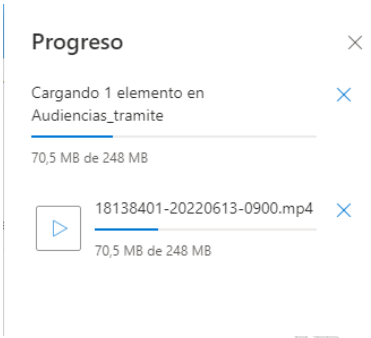


h. Ubicar el archivo en el pc, seleccionar el archivo del video y dar clic en Abrir.

COPIA CONTROLADA



i. Se inicia el proceso para cargar el archivo en la Unidad de OneDrive.



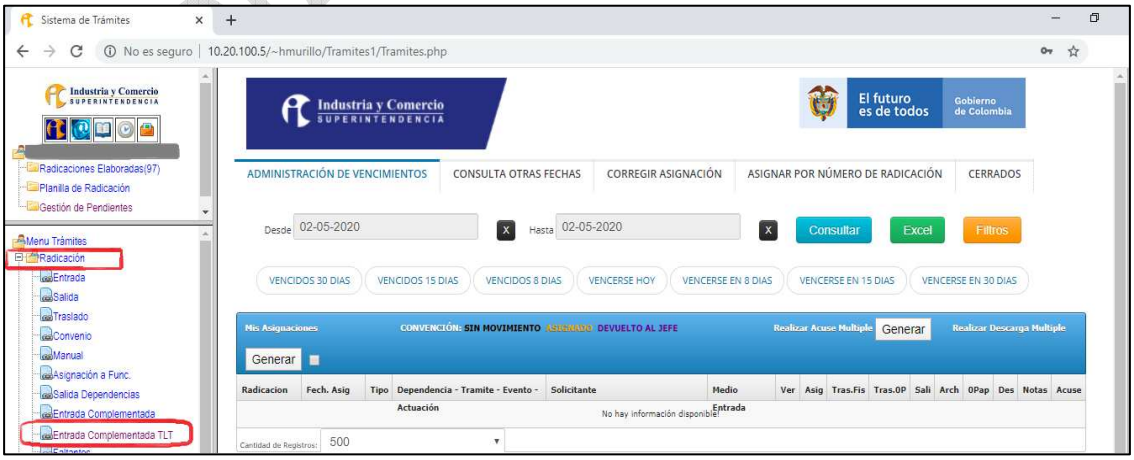
7.5.3 Generar consecutivo de radicación de la audiencia

El servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Secretaría o quien tenga la función de juez deberá ingresar al Sistema de Trámites.

COPIA CONTROLADA

Diligenciar los campos login y password, de acuerdo a los datos de autenticación suministrados en el directorio activo de la Superintendencia de Industria y Comercio, estos datos son con los que se ingresa al equipo y/o correo electrónico.

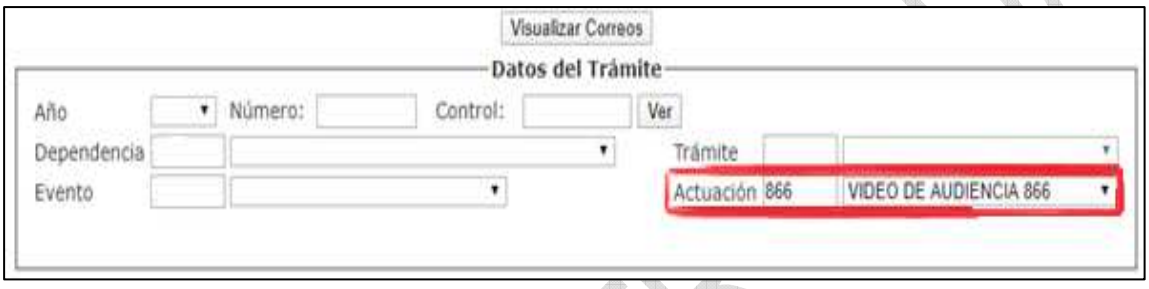
Seleccionar del Menú Trámites, la opción Radicación, luego la opción Entrada Complementada TLT.



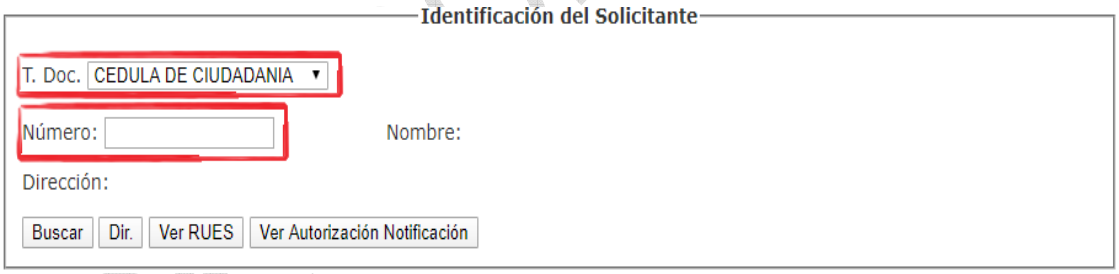
Se despliega el siguiente formulario, el cual está conformado por las siguientes secciones:

Sección Datos del Trámite: Se debe ingresar el número de radicación del expediente, desplazándose con la tecla TAB, hasta el campo actuación, en dónde se digitará la actuación creada para las audiencias.

Nota 7: La actuación con la cual se debe generar este consecutivo de radicación es 866 VIDEO DE AUDIENCIA.

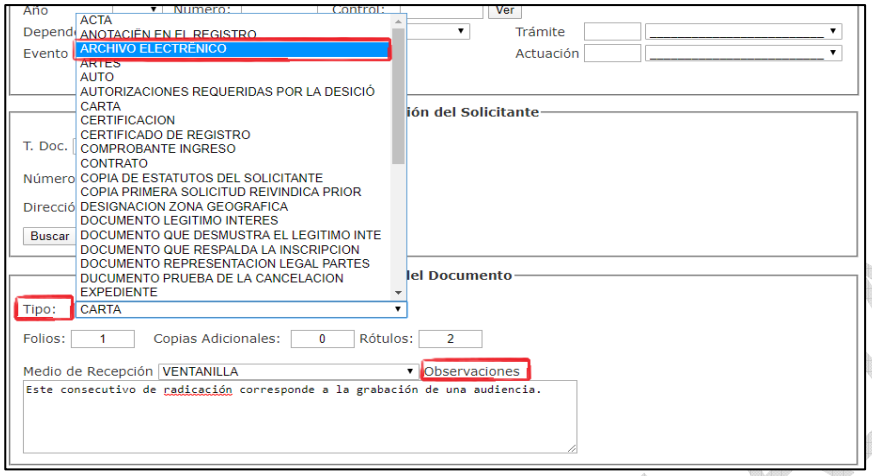


Identificación del Solicitante: Esta sección se diligencia con los datos de la persona que presidió la audiencia, seleccionando en el campo T. Doc. El tipo de documento y digitando en el campo Número, el número de documento de la persona que presidió la audiencia, el Sistema de Trámites traerá la información correspondiente.



Datos del Documento: En esta sección se selecciona la opción Archivo Electrónico y en el campo de texto llamado Observaciones, se sugiere indicar que el consecutivo de radicación que se está generando, corresponde a la grabación de una audiencia.

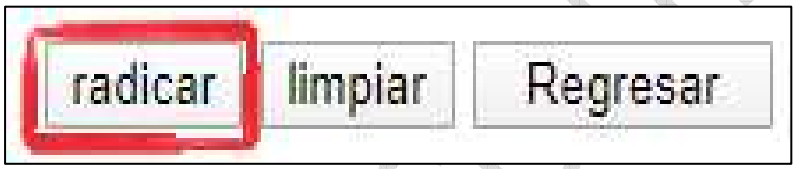
Ejemplo:



Datos del Signo: En esta sección no se debe seleccionar ninguna opción.

Otros Datos: En esta sección no se debe seleccionar ninguna opción.

Dar clic en el botón radicar.



Mediante la consulta de trámites, se debe validar que efectivamente el consecutivo de radicación haya sido generado.

7.5.4 Vincular audiencia con Sistema de Trámites

El servidor público o contratista designado una vez conectado a la VPN (en caso de estar trabajando en casa), debe acceder de forma remota al equipo asignado, para desde allí realizar la vinculación del video de la audiencia con el Sistema de Trámites.

7.5.5 Descargar video

El Servidor público o contratista asignado Ingresa a la cuenta de correo de la entidad, unidad de One Drive y procede a descargar el archivo correspondiente a la audiencia a vincular:

COPIA CONTROLADA

Ingresar al aplicativo SIRA, mediante la Intrasic, seleccionar Apps.

En el campo Nombre de la Aplicación, escribir SIRA, dar clic en Buscar y luego en el botón que genera la búsqueda con el nombre de la aplicación, cual direccionará a la siguiente URL http://10.20.101.44/SIRA/.

Diligenciar los campos usuario y contraseña, de acuerdo con los datos de autenticación suministrados en el directorio activo de la Superintendencia de Industria y Comercio, estos datos son con los que se ingresa al equipo y/o correo electrónico.

Los menús que tendrán habilitados los servidores públicos y/o contratistas asignados a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales son Radicados y/o Reportes, de acuerdo con solicitud del jefe directo.

a. Menú Radicados:

<u>Asignar Archivo</u>: Esta opción se utiliza para asignar el archivo de la audiencia al consecutivo de radicación generado en el ítem 4.2.

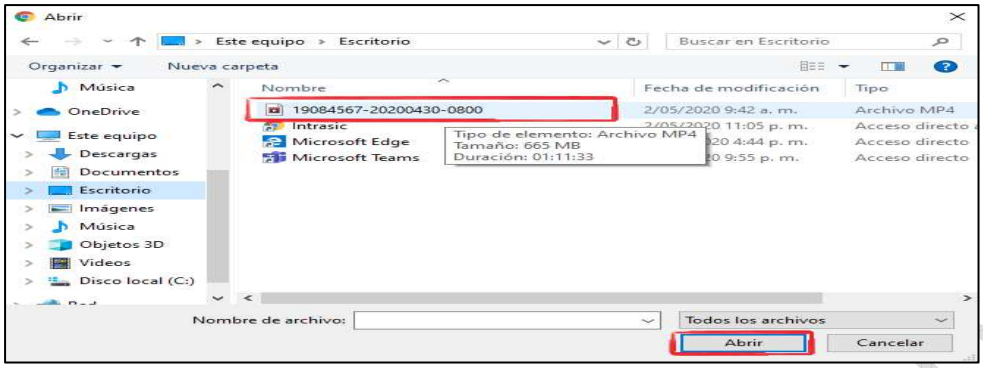
Al ingresar a esta opción, se despliega el siguiente formulario, el cual se debe diligenciar con los datos del consecutivo de radicación generado:

Año Radi	: Dos primeros dígitos del número de radicación.
Nume Radi	: Siguientes dígitos al año de radicación.
Cont Radi	: Este campo se utiliza si el radicado se encuentra acompañado de una letra (Ejemplo A, D).
Cons Radi	: Consecutivo de la radicación generada, al cual se le asignará el archivo correspondiente al video de la audiencia realizada.
Página	: Se utiliza para determinar en qué página quedará el archivo vinculado, en este caso se debe colocar 0 (cero).

Una vez se diligenciados estos campos, se da clic en la opción BUSCAR, lo cual desplegará los mismos campos, indicando en que página quedará asignado el archivo que se seleccionará.

Se debe dar clic en la opción ASIGNAR, la cual abrirá la pantalla para que se cargue el archivo que se desea asignar al consecutivo de radicación indicado.

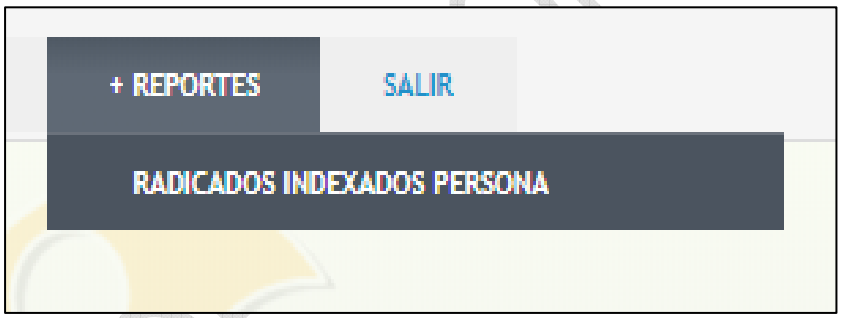
CONTROLADA



Mediante la consulta de trámites del Sistema de Trámites se debe validar que efectivamente, el video esté asociado al consecutivo de radicación generado para tal fin.

b. Menú Reportes:

<u>Radicados Indexados Persona</u>: Mediante esta opción se puede identificar lo que ha sido vinculado al Sistema de Trámites, se utiliza para generar el reporte, de lo que se ha indexado en un rango de fechas, con el fin de verificar que es lo que se ha ingresado por medio de este aplicativo.

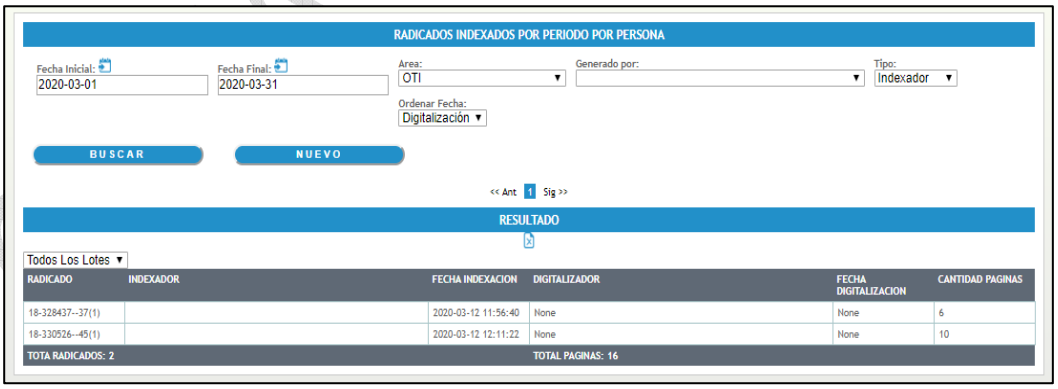


Al ingresar a esta opción, encontrará el siguiente formulario.

COPIA CONTROLADA

Fecha Inicial	: Se debe indicar la fecha inicial del rango de fecha a consultar.
Fecha Final	: Se debe indicar la fecha final del rango de fecha a consultar.
Área	: Se debe indicar el área a la cual pertenece el usuario a consultar.
Generado por	: Usuario a consultar.
Tipo	: Se debe tener en cuenta el rol que cumple el usuario a consultar, en este caso siempre será Indexador.
Ordenar Fecha	: Se debe tener en cuenta en el proceso que se va a buscar, ya que el proceso de SIRA tiene unas etapas definidas como indexación y digitalización, en este caso siempre será Indexación.

Luego de ingresar estos datos se da clic en el botón buscar.



En el reporte se puede visualizar el número de radicado, consecutivo de radicación, indexador, fecha en que se indexó y la cantidad de páginas que se anexaron al radicado.

COPIA CONTROLADA

7.5.6 Levantar y numerar acta

Culminada la diligencia el abogado deberá elaborar el acta con el lleno de las formalidades descritas en la ley, esto es, nombre de las personas que intervinieron como partes, nombre de los apoderados, nombre de los testigos, nombre de los auxiliares de la justicia (en caso de que los hubiere), relacionar los documentos que se hayan presentado en la audiencia, parte resolutiva de la sentencia.

Esta acta será enviada a través del módulo de actos administrativo a la Secretaría del Despacho, a fin de que sea numerada y cargada la imagen al Sistema de Trámites de la Entidad.

7.6. ETAPA 6. LIQUIDAR COSTAS

7.6.1 Contabilizar gastos y costas procesales

Ejecutoriada la sentencia de primera instancia o recibido el proceso por parte de la segunda instancia, esto es, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá o de los Juzgados Civiles del Circuito, el servidor público y/o contratista asignado al Grupo de Trabajo de la Secretaria procede a verificar si existe condena en costas; en caso de existir procede a realizar la liquidación de costas, la cual comprende las agencias en derecho y los gastos procesales en los cuales incurrió la parte vencedora. Para realizar esta liquidación se utiliza el Formato Liquidación de costas AJ01-F07.

Una vez realizada la liquidación y firmada por el Secretario, un servidor público y/o contratista asignado al Grupo de Trabajo de la Secretaría procede a ingresar al Despacho el proceso con la respectiva liquidación de costas para resolver su aprobación.

7.6.2 Revisar y Aprobar liquidación

El servidor público y/o contratista, procede a verificar la liquidación de costas elaborada por el Grupo de Trabajo de Secretaría, si se encuentra en debida forma procede a proferir auto de aprobación de la misma.

7.7 ETAPA 7. REALIZAR VERIFICACIÓN

El servidor público o contratista del Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento realiza el seguimiento efectivo del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias, conciliaciones y transacciones que se realicen en materia de protección al consumidor, reconocidos en una sentencia o a través de un

COPIA CONTROLADA

mecanismo alternativo de solución de controversias. El desarrollo de las actividades se encuentra en el Instructivo de Verificación AJ01-I01.

7.8 ETAPA 8. ARCHIVAR

El desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión de los archivos de los expedientes correspondientes con este procedimiento, se presentan en el proceso de Gestión Documental GD01.

8 CONTROL A LOS RIESGOS

8.1 Control riesgos de gestión

8.1.1 Riesgo de la seguridad de la información: pérdida de integridad - de los documentos remitidos por las partes o terceros ajenos a la Entidad

8.1.1.1 Control:

Dominio: A.12 Seguridad de las operaciones Objetivo: A.12.1 Procedimientos operacionales y responsabilidades Control: A.12.1.1 Procedimientos de operación documentados El servidor público o contratista de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales cada vez que se le asigne un expediente para sustanciar una providencia en el proceso, deberá verificar si al interior del expediente asignado existe algún documento que no cumpla las exigencias del protocolo para el trámite de procesos de manera virtual. En el evento de encontrar que algún memorial no cumpla las exigencias del protocolo, deberá emitir la respectiva providencia requiriendo la radicación del memorial con el cumplimiento del protocolo. Se evidencia la ejecución del control a través de la trazabilidad del Sistema de Trámites, los autos proferidos en los expedientes y las demás decisiones proferidas al interior de los procesos. Se encuentra documentado en el Protocolo para el trámite de procesos de manera virtual.

En el marco de las acciones de protección al consumidor el servidor público y/o contratista cuenta con una herramienta de gestión de procesos denominada "SAJUR" - Sistema para Asuntos Jurisdiccionales, contribuye en indicar en tiempo real cuáles son los derechos más vulnerados, los sectores más demandados, genera alertas en la fase de calificación de la demanda en la que muestra los procesos próximos a cumplir 25 días sin tener un auto de inadmisión, admisión o rechazo; señala que procesos no han podido notificarse al demandado y que procesos tienen recurso en la fase de calificación. Adicionalmente, muestra que servidor público o contratista tiene a cargo el proceso.

COPIA CONTROLADA

Por otra parte, se cuenta con una herramienta en Excel de procesos activos, es decir, que se encuentran admitidas y pendientes de finalización, bien sea por sentencia, terminaciones anormales del proceso o por inasistencia, en la cual se lleva control del vencimiento de la instancia de las acciones de protección al consumidor.

8.1.2 Riesgo Protección de Datos Personales: INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Al no proteger la información radicada en la acción de protección al consumidor, con temas relacionados con el derecho a la intimidad de las personas que hacen parte del proceso o cuando en una de ellas esté **involucrado un menor de edad**

8.1.2.1 Control

El servidor público o contratista adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación cada vez que ingrese un expediente relacionado con derecho a la intimidad o menor de edad, realiza las validaciones pertinentes que permiten determinar si el asunto tratado obedece a uno de los temas clasificados para protección de datos (derecho a la intimidad o menor de edad). Cuando identifica que el expediente estudiado contiene temas relacionados con protección de datos (derecho a la intimidad o menor de edad), le informa al coordinador del Grupo de Trabajo de Calificación, para que realice la gestión correspondiente ante la mesa de servicios, con el fin de solicitar la no visualización de la información al usuario externo. La evidencia de ejecución del control son correos electrónicos, base de consolidación de casos donde se evidencia temas relacionados con protección de datos (derecho a la intimidad o menor de edad).de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de la Entidad.

COPIA CONTROLADA

8.1.3 Riesgo incumplimientos legales- Al no cumplir los términos de Ley - Al no cumplir los términos de Ley para resolver la controversia

8.1.3.1 Controles

8.1.2.1.1 El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales mensualmente remitirá un reporte de metas operativas cuyos insumos se obtienen del sistema de trámites, módulo de numeración y bases internas (para el caso del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial), con el fin de hacer seguimiento a la gestión de la Delegatura. En caso de presentarse observaciones o desviaciones el servidor público o contratista diligenciará la observación correspondiente y la remitirá por medio de correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación para realizar los ajustes pertinentes, los registros son los reportes de metas operativas y en caso de ser necesarios correos electrónicos. Conforme con el procedimiento DE02-P01.

8.1.2.1.2 El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales diariamente se encargará de elaborar almacenar y actualizar una base de datos de trámites presentados cuyos insumos se obtienen del sistema de trámites, módulo de numeración, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de la Delegatura. En caso de presentarse observaciones o desviaciones en el seguimiento de la base de datos, el servidor público o contratista solicitará la actualización o modificación correspondiente mediante las tecnologías de información disponibles. La evidencia de ejecución del control es: Para Consumidor: control en Excel procesos activos y Para Competencia Desleal y Propiedad Industrial: control en Excel formato control y seguimiento a providencias competencia desleal y propiedad industrial.

8.1.2.1.3 El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales mensualmente, con base en el reporte de procesos activos se encargará de verificar e identificar cuáles de estos expedientes fueron admitidos por fuera de los 30 días dispuestos por la Ley, para darles prioridad. En caso de identificar procesos admitidos por fuera del tiempo dispuesto por la Ley, se tomarán las medidas correctivas y preventivas a las que haya lugar de acuerdo al caso, en concordancia con el procedimiento AJ01-P01-02. La evidencia de ejecución del control es el informe mensual de seguimiento al plan de acción y procesos activos.

COPIA CONTROLADA

8.2 Control riesgo de corrupción - por parte de un directivo, servidor público o contratista al ejecutar las actividades del proceso en cualquiera de sus etapas, favoreciendo a un particular o a un tercero

8.2.1 Controles

8.2.1.1 El servidor público o contratista adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y teniendo en cuenta el listado de procesos activos asignará los expedientes de forma aleatoria y cronológica, de acuerdo con las instrucciones impartidas por cada coordinación. En cuanto al número de procesos a asignar, cuantía, tema y funcionarios que no presenten novedades administrativas; en caso de que se presenten novedades en el reparto el coordinador del grupo de trabajo que lo requiera realizara la alerta correspondiente al área encargada de asignar los procesos de reparto, la evidencia de ejecución del control es Correo electrónico o mensaje de datos, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento AJ01-P01-02 protección al consumidor y al instructivo AJ01-I01, dependiendo del grupo de trabajo adscrito a la Delegatura el reparto puede ser: diario, semanal, quincenal o mensual.

8.2.1.2 El servidor público o contratista designado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de forma mensual en los comités de gestión dedica un espacio en el cual se socializa aspectos importantes y generales sobre corrupción, así como directrices suministradas por la alta dirección en temas de corrupción, en caso de que se presenten novedades en la ejecución del control se realiza una reunión extraordinaria que permita sensibilizar al grupo frente al tema dejando como evidencia un acta de comité, de acuerdo con la Resolución 22793 de 2011.

8.2.1.3 El servidor público o contratista designado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales ocasionalmente (según la necesidad) establecerá un espacio en el cual se imparten directrices jurídicas sobre un tema en particular, se aclaran dudas presentadas, se socializan las fallas recurrentes en las que puede incurrir un grupo de trabajo con el fin de mitigarlas y corregirlas, adicional a lo anterior se estudiara un tema específico para unificar criterios y establecer la postura a tomar; en caso de que se presenten novedades en la ejecución del control se realiza una reunión extraordinaria de comité jurídico dejando como evidencia un acta de comité.

9 RELATORÍA DE LAS DECISIONES ADOPTADAS POR LA DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

En términos generales, una relatoría constituye un texto académico que expone los temas que fueron discutidos en una decisión judicial, para lo cual es necesario llevar

COPIA CONTROLADA

a cabo la lectura minuciosa y el análisis comprensivo de la providencia correspondiente.

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales cuenta con una herramienta tecnológica que permite crear y almacenar en una plataforma interactiva de acceso público, las relatorías de las decisiones judiciales que han sido proferidas en ejercicio de sus funciones, esto con el fin de brindar una mayor seguridad jurídica, facilitar el acceso y dar a conocer ampliamente la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia jurisdiccional.

La herramienta tecnológica de relatoría no solamente permite al usuario visualizar y descargar el documento de relatoría, sino que también le permite acceder a la providencia objeto de la relatoría, ya sea que esta se haya proferido de forma escrita u oral. De igual forma, la herramienta le da al usuario la posibilidad de acceder a información de valor y utilidad relacionada con la providencia objeto de consulta.

A través de un sistema de consulta amigable, en el que los usuarios pueden encontrar lo que requieren de manera sencilla dentro de una extensa cantidad de información, la herramienta tecnológica de relatoría acerca más al ciudadano a las providencias proferidas por la SIC, que constituyen una importante doctrina en Colombia respecto de la observancia y la protección de los derechos de los consumidores, de los titulares de derechos de propiedad industrial y de los empresarios que compiten lealmente en el mercado.

La herramienta de relatoría consta de dos entornos, uno privado, donde se lleva a cabo todo el proceso de elaboración de la relatoría y otro público, de libre consulta para todo ciudadano. A continuación, se indicarán los enlaces de acceso a la herramienta tecnológica de relatoría:

Entorno privado (para funcionarios y contratistas de la SIC): https://gestor.relatoria.sic.gov.co
Entorno público (para los usuarios externos): https://relatoria.sic.gov.co/

De manera gradual, se lleva a cabo la creación de nuevas relatorías por parte del equipo de trabajo designado para ello, esto con el fin de mantener actualizada la herramienta tecnológica de relatoría, no solo respecto de las decisiones que se van profiriendo mensualmente, sino también de las decisiones más relevantes que se han proferido a lo largo de la historia de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales cuenta con un repositorio o histórico de decisiones que serían objeto de relatoría, tanto en materia de competencia desleal y propiedad industrial, como de protección al consumidor, entre los años 2011 y 2020.

COPIA CONTROLADA

El funcionamiento detallado de la herramienta tecnológica de relatoría se encuentra descrito en los manuales correspondientes.

10 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato reclamación directa AJ01-F01
- Formato de Auto- Acción de Protección al Consumidor AJ01-F02
- Formato Estado AJ01-F04
- Formato de Fijación en Lista AJ01-F05
- Formato de Liquidación de Costas AJ01-F07
- Formato control y seguimiento a procesos en Verificación AJ01-F16
- Formato Acta de audiencia acción de protección al consumidor AJ01-F19
- Formato Acta inasistencia Acción de Protección al Consumidor AJ01-F22
- Formato Sentencia - Acción de Protección al Consumidor AJ01-F23
- Instructivo de Verificación AJ01-I01.
- Procedimiento de correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.
- Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.
- Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.
  Manual de Usuario HTR - Herramienta de Relatoría en torno público GS03-F24 Vr3 (2021-11-03) Manual de Usuario HTR - Herramienta de Relatoría en torno privado GS03-F24 Vr3 (2021-11-03)

10.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se realizan modificaciones al procedimiento, para que se ajuste al trámite de la acción de protección al consumidor.
2. Se establecen los puntos de control establecidos en el mapa de Riesgos.
3. Se actualiza las generalidades
4. Se actualizan formatos
5. Se realiza actualización en la representación esquemática del procedimiento.
6. Se incluye de forma detallada la numeración de actos automáticos: 7.2.6
7. Se incluye de forma detallada el procedimiento para subir el RUES en el Sistema de Trámites. 7.1.9.

Fin documento

COPIA CONTROLADA