

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 1 de 36

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	GENERALIDADES.....	6
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	7
5.1	Ingresar y Registrar un Usuario Proveedor en la Plataforma SICFacilita..	7
5.2	REALIZAR Activación de Usuario Proveedor.....	11
5.3	IngresAR a la Plataforma SICFacilita.....	11
5.4	GESTIONAR contraseñas.....	12
5.4.1	Recordar Contraseña.....	12
5.4.2	Desbloquear Usuario y Contraseña.....	14
5.5	Información de la Empresa.....	15
5.5.1	Cambiar contraseña.....	15
5.5.2	Actualizar información.....	16
5.6	ReclamOS.....	16
5.6.1	Consultar Reclamos.....	16
5.6.2	Visualizar Listado de Reclamaciones.....	17
5.7	Detalle del Reclamo.....	24
5.8	Estado de la Reclamación.....	24
5.9	Facilitaciones.....	25
5.10	Sesión de Chat de Facilitación.....	26
5.11	Agenda de Chats de Facilitación.....	29
5.12	Administración.....	30
5.13	Crear Usuario.....	30

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos</p> <p>Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Iván Darío Hernández Rodríguez</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2024-12-30</p>
--	---	--

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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 2 de 36

5.14	Trasladar Reclamos.....	31
5.15	Reportes e Informes.....	31
5.16	Archivo de Excel	33
5.17	Finalizar Sesión.....	34
6	ARBOL DE GESTIÓN.....	34
6.1	Chats programados por fuera de término	35
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	36
7.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	36
8	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	36

COPIA NO CONTROLADA

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 3 de 36

1 OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos generales para el uso y gestión de los reclamos radicados en la plataforma SICFACILITA, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán gestionadas por los proveedores vinculados a la plataforma e instruidos por los servidores públicos o contratistas asignados del Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido por los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en especial los responsables del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, quienes son los encargados de instruir a los proveedores vinculados en la plataforma.

3 GLOSARIO

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

ACUERDO: Decisión tomada en común entre el proveedor y consumidor.

ANEXOS: Documentos generados por medio de la plataforma SICFACILITA, que están disponibles tanto en la plataforma, como en el sistema de trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizando la consulta con el respectivo radicado asignado.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

COMUNICACIÓN: Mensaje electrónico enviado tanto a proveedor como a consumidor, informando respecto a novedades, citaciones, actuaciones o avances del reclamo en la plataforma SICFACILITA.

CONSUMIDOR: 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

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 4 de 36

económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (Art. 5), numeral 3) Ley 1480 de 2011).

CONTRATO DE TRANSACCIÓN: La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. ARTICULO 2469 Código Civil Colombiano.

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular, de acuerdo con lo previsto en el literal h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO SEMIPRIVADO: “Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV” de la Ley 1266. (Literal g) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATO PÚBLICO: “Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”. (Literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATOS SENSIBLES: Son “(...) aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”. (Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 5 de 36

DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”. (Sentencia C-748 de 2011).

DESISTIMIENTO: Cuando el solicitante por medio escrito, verbal o digital (opción SICFacilita), da a conocer a la Superintendencia de Industria y Comercio su intención de no continuar con el trámite presentado en la Entidad.

FACILITACIÓN: Conjunto de habilidades, técnicas y herramientas para crear las condiciones que permitan un desarrollo satisfactorio de los procesos grupales y personales; tanto en la consecución de sus objetivos y realización de su visión, como en la creación de un clima relacional donde reine la confianza y una comunicación fluida, empática y honesta.

FACILITADOR: Son profesionales especializados que facilitan el diálogo entre las personas que concurren a un proceso de facilitación. Son una figura neutral e imparcial que facilita el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución.

HÁBEAS DATA: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

MEDIACION: Es un conjunto de actividades a través de las cuales las personas involucradas en un conflicto lo resuelven con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, quién ayuda a identificar las diferencias y a buscar un acuerdo voluntario entre las partes.

PROVEEDOR: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. De conformidad con lo previsto en el Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: *“Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009*

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 6 de 36

se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.”¹

RECLAMO: Manifestación de inconformidad de un consumidor contra un proveedor que surge en el marco de las relaciones de consumo que los vinculan.

SEGUIMIENTO Y CONSULTA: Acción por la cual a través de la plataforma SICFACILITA, los consumidores pueden verificar toda la información, estados y documentos digitales que se generen en cada uno de sus reclamos presentados.

SICFACILITA: Herramienta web con chat de facilitación al servicio de los consumidores, para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad. Con SICFacilita la Superintendencia de Industria y Comercio realiza actividades de facilitación respecto de conflictos relacionados con la protección del consumidor que se encuentran enmarcados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).

Los consumidores y proveedores aceptan que los contratos de transacción a los que lleguen con los consumidores en el portal de SICFACILITA, por medios electrónicos, tienen plena validez (Ley 527 de 1999) y generan todos los efectos legales previstos en el artículo 2469 y siguientes del Código Civil. Los contratos de transacción que se celebren en el portal SICFACILITA, hacen tránsito a cosa juzgada (art 2483 C.C.), por lo que hay un compromiso expreso a no entablar demandas de naturaleza judicial que tenga que ver con los mismos hechos y pretensiones que se transaron.

La información registrada en este sistema virtual de información corresponde a los datos suministrados por proveedores y consumidores al momento de iniciar los trámites en el portal SICFACILITA, al igual que cualquier otra actuación judicial o administrativa bajo la gravedad del juramento y ceñidos a los postulados de buena fe, el proveedor acepta los términos y acciones legales contenidos en los artículos 288, 291 y 296 del Código Penal.

4 GENERALIDADES

El presente instructivo contiene los lineamientos para la gestión de los reclamos que ingresan a la plataforma SICFacilita y que deben ser gestionados por parte de los proveedores vinculados e inscritos a esta, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento SICFacilita CS01-P01 numeral 5.1.2 “*Inscripción de Proveedores*”.

¹ Título I “Definiciones”-Resolución 5050 de 2016

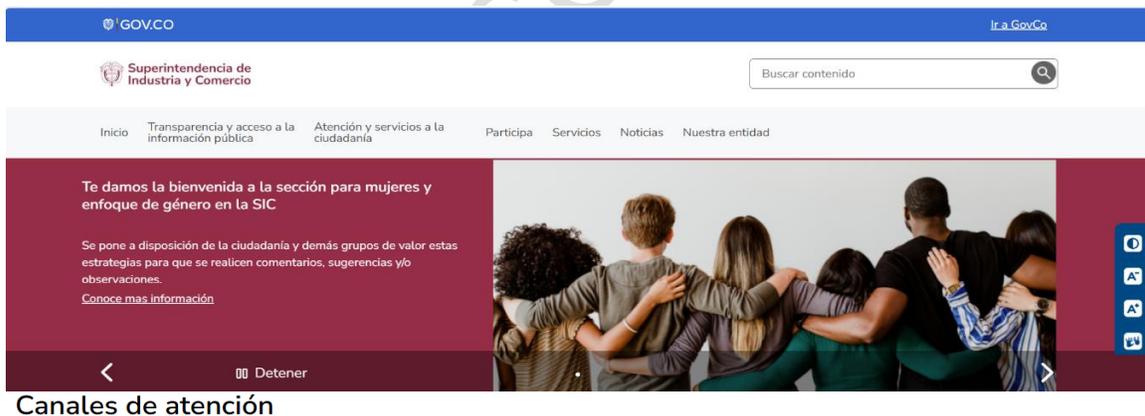
	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 7 de 36

Lo anterior, teniendo en cuenta que los proveedores deben designar a una o varias personas que interactúen en su representación en el portal de SICFACILITA, que estén expresamente facultadas para asumir dichas funciones, mediante contrato individual de trabajo, poder legítimo o autorización manifiesta del representante legal, a efectos de dar solución a las reclamaciones de los consumidores en las sesiones de chat como en las comunicaciones a las cuales deban dar respuesta, de acuerdo con las obligaciones estipuladas en el Formato de Términos y Condiciones CS01-F06.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 INGRESAR Y REGISTRAR UN USUARIO PROVEEDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

El proveedor debe ingresar a la plataforma SICFacilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co, para ello una vez ingrese a la página web de la SIC debe desplazarse hacia abajo hasta encontrar la sección “*Canales de atención*” donde se encuentra el recuadro de SICFacilita:





En esta plataforma, la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, ante reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.

[Ingresa](#)

Canal virtual

Atención e información inmediata sobre La Entidad, sus trámites y servicios.

Canal Telefónico

Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite

Canal Presencial

Trámites e información general

Canal escrito

Permitirá, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.

Agendas abiertas

Solicitar una reunión con funcionarios o contratistas de la SIC para tratar asuntos relacionados con la entidad

Ventanilla Única Empresarial

Estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.

RNPC

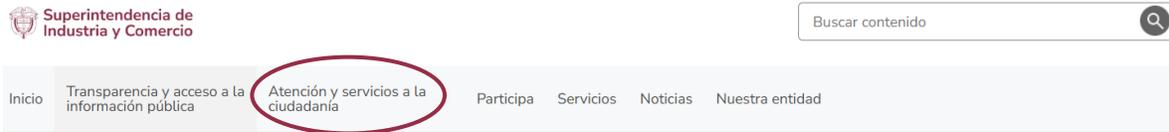
Promueve el diálogo entre los consumidores, los comerciantes (productores y proveedores) y las entidades públicas

DANE

Regulación de precios

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 8 de 36

Otra ruta de acceso disponible se encuentra dando click en el botón “Atención y servicios a la ciudadanía” ubicado en el menú superior de la página web:



Allí, se debe ubicar el recuadro “SICFacilita” y dar click en el botón “Ingresa a SICFacilita”:



<https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>.

El Proveedor debe elegir el botón denominado “Portal del Proveedor”, ubicado en el costado superior derecho de la página.



Si es la primera vez que ingresa y desea registrarse, debe dar click en el botón de “Registrarse”:



	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 9 de 36

El Proveedor debe leer las indicaciones que debe tener en cuenta para realizar el registro y luego debe dar click en el botón “*Siguiente*”:



SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Indicaciones

El proceso de registro como proveedor en SIC Facilita, se lleva a cabo, en tres (3) pasos, que se describen a continuación. Tenga a la mano la información requerida en cada paso con el fin de agilizar y concluir rápidamente su registro.

Paso 1 - Términos y condiciones de uso
Lea cuidadosamente los términos y políticas de uso del portal SIC Facilita, con el fin de tener claridad de las facilidades que este portal le brinda, así como de sus obligaciones y derechos en el uso de este servicio. Es necesario que acepte estos términos y condiciones, con el fin de continuar con el proceso de registro.

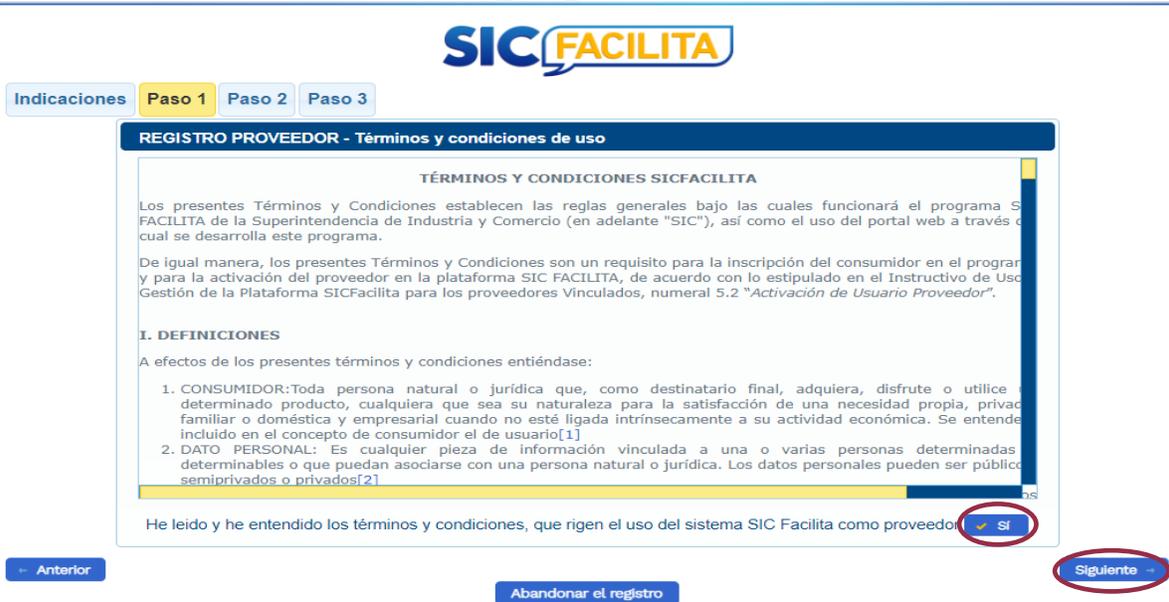
Paso 2 - Datos proveedor
En este paso debe registrar su información básica, así como sus datos de contacto, como dirección, teléfonos y especialmente su correo electrónico, en el cual recibirá la confirmación del registro y un vínculo para activar su cuenta.

Paso 3 - Finalizar
Al dar clic en el botón *Finalizar* en este paso, se terminará el proceso de registro, y le será enviado un correo con el vínculo de activación de su cuenta.

Si está seguro de contar con la información necesaria, por favor de clic en el botón “*Siguiente*”, de lo contrario lo invitamos a recopilar la información requerida, con el fin de que su proceso de registro, se lleve a cabo de forma rápida y sin pérdidas de tiempo.

Siguiente

El proveedor debe leer detenidamente los términos y condiciones de SICFacilita. Una vez finalizada su lectura, debe dar click en el botón de aceptación de los términos y condiciones eligiendo la palabra “*S*” y luego dar click en el botón “*Siguiente*”:



SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Términos y condiciones de uso

TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA

Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas generales bajo las cuales funcionará el programa SIC FACILITA de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante “SIC”), así como el uso del portal web a través del cual se desarrolla este programa.

De igual manera, los presentes Términos y Condiciones son un requisito para la inscripción del consumidor en el programa y para la activación del proveedor en la plataforma SIC FACILITA, de acuerdo con lo estipulado en el Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFacilita para los proveedores Vinculados, numeral 5.2 “*Activación de Usuario Proveedor*”.

I. DEFINICIONES

A efectos de los presentes términos y condiciones entiéndase:

- CONSUMIDOR:** 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 entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario[1]
- DATO PERSONAL:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas, identificables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semi-privados o privados[2]

He leído y he entendido los términos y condiciones, que rigen el uso del sistema SIC Facilita como proveedor **SI**

Siguiente

Luego el proveedor debe ingresar sus datos y completar cada uno de los campos solicitados, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Seleccionar el tipo de documento según sea el caso e ingresar el numero correspondiente.

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales

Tipo identificación: *	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Número identificación: *	<input type="text"/>
Nombre o Razón Social: *	<input type="text"/>	Nombre Comercial:	<input type="text"/>
Dirección *	<input type="text"/>	Teléfono celular: *	<input type="text"/>
Teléfono fijo: *	<input type="text"/>	Confirmar correo electrónico: *	<input type="text"/>
Correo electrónico: *	<input type="text"/>	Ciudad *	<input type="text"/>
Departamento *	<input type="text"/>		

Anterior Abandonar el registro Siguiente

- Completar todos los datos solicitados, luego oprimir el botón “Siguiente” y por último dar click en el botón “Finalizar”.

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales

Tipo identificación: *	<input type="text"/>	Número identificación: *	<input type="text"/>
Nombre o Razón Social: *	<input type="text"/>	Nombre Comercial:	<input type="text"/>
Dirección *	<input type="text"/>	Teléfono celular: *	<input type="text"/>
Teléfono fijo: *	<input type="text"/>	Confirmar correo electrónico: *	<input type="text"/>
Correo electrónico: *	<input type="text"/>	Ciudad *	<input type="text"/>
Departamento *	<input type="text"/>		

Anterior Abandonar el registro Siguiente

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Registro finalizado

Este es el último paso del proceso de registro como proveedor.

Una vez de clic en el botón “Finalizar” la información se almacenará, y posteriormente recibirá un mensaje en el correo registrado (napepiestu25@gmail.com), con las indicaciones de ingreso a SIC Facilita, para realizar la gestión de sus reclamos, y de ser necesario acceder a nuestro chat de mediación. Recuerde revisar la carpeta “Correo no deseado” o “spam”.

Agradecemos el uso de nuestro sistema SIC Facilita.

Finalizar

Anterior Abandonar el registro

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 11 de 36

5.2 REALIZAR ACTIVACIÓN DE USUARIO PROVEEDOR

Al incluir todos los datos de la empresa solicitados en el formulario descrito en el numeral 5.1, el sistema despliega un mensaje en el cual manifiesta que se enviará un email a la dirección de correo electrónico inscrita en donde se muestra el usuario y la clave de acceso; sin embargo, esta información solo se enviará una vez se cumplan con los demás requisitos de vinculación a la plataforma.



La plataforma SICFacilita posee un mecanismo para asegurar que quien se está registrando, tiene dominio sobre la información que está inscribiendo, para ello el administrador de SICFacilita debe continuar la activación verificando la información y entrando a la plataforma a activar el registro, si la validación no se da, el registro no queda aceptado.

Otros requisitos que el proveedor debe cumplir para ser activos en la plataforma SICFacilita, son los siguientes:

- Firmar el Formato de Términos y Condiciones CS01-F06.
- Recibir capacitación sobre el manejo y gestión de la plataforma.
- Enviar un documento con el listado de sucursales a incluir en la plataforma (Departamento, ciudad, nombre de la sucursal, dirección y teléfono).
- Enviar el logo de la marca en alta resolución.

5.3 INGRESAR A LA PLATAFORMA SICFACILITA

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 12 de 36

Luego de estar activo en la plataforma conforme a lo indicado en el numeral 5.2 de este instructivo, el proveedor debe ingresar utilizando la ruta de acceso indicada en el numeral 5.1 de este instructivo.

Para ingresar, el proveedor debe digitar el usuario asignado (el usuario es el número de identificación con el cual el proveedor se inscribió en la plataforma), la contraseña e indicar que no es robot en el botón dispuesto para ello, luego debe dar click en el botón “Ingresar”.



5.4 GESTIONAR CONTRASEÑAS

5.4.1 Recordar Contraseña

Se debe tener en cuenta la política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio la cual se puede consultar ingresando a la página web www.sic.gov.co y desplazándose hacia la parte inferior izquierda en la opción “Políticas”:

Superintendencia de Industria y Comercio



Sede principal

Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3
Código postal: 110311

Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 am - 4:30 pm
Teléfono conmutador: +57 601 587 0000 - Bogotá
Línea de atención: +57 601 592 0400 - Bogotá
Línea gratuita nacional: 01 8000 910165
Línea anticorrupción: +57 601 587 0000 - Bogotá

Correo institucional: contactenos@sic.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjud@sic.gov.co

Denunciar actos de corrupción: Ingresar a nuestra aplicación de denuncias por corrupción

 [@SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO](https://www.facebook.com/SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO)
 [@SUPERINTENDENCIA_SIC](https://www.instagram.com/SUPERINTENDENCIA_SIC)
 [@SICSUPER](https://twitter.com/SICSUPER)
 [SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO](https://www.youtube.com/SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO)
 [@SICSUPER](https://www.tiktok.com/@SICSUPER)

Sede: Servicio de correspondencia y radicación

Dirección: Av. Carrera 7 No. 31a - 36 pisos 3 - Bogotá
Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 am - 4:30 pm

[Políticas](#)
[Mapa del sitio](#)
[Términos y condiciones](#)
[Accesibilidad](#)

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 13 de 36

Una vez allí, deberán dirigirse al año 2023, donde encontrara la última versión de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la SIC:

2023		
Nombre	Archivo	Fecha de publicación
Política de Tratamiento de Datos Personales	 Política de Tratamiento de Datos Personales - Versión 01 - noviembre 2023 (12.29 MB)	06/12/2023
Políticas de seguridad de la información - Versión 4	 Políticas de seguridad de la información - Versión 4 (591.61 KB)	02/11/2023
Documentación de cookies		31/10/2023
Políticas Contables Bajo Marco Normativo para	 Políticas Contables Bajo Marco Normativo para Entidades de Gobierno	11/05/2023

De igual manera, puede acceder directamente por en el siguiente enlace:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Es importante la especial atención por parte del proveedor en la administración y adecuado uso de los usuarios y contraseñas de acceso a la plataforma. La contraseña solo debe ser conocida por quien sea el titular de esos datos y de esa manera garantizar la transparencia y confidencialidad en la gestión que realiza cada proveedor.

En caso de olvido o pérdida de acceso a la información de la contraseña, el proveedor debe utilizar el sistema de recordación de contraseña con el que cuenta la plataforma, siguiendo estos pasos:

- Ingresar a la plataforma SICFacilita en la opción “Portal del Proveedor”.
- Una vez allí, debe dar click en la opción “Recordar contraseña”, ingresar su identificación y luego dar click en el botón “Enviar”.



The image shows two screenshots of the SIC FACILITA web portal. The top screenshot is the 'Portal del Proveedor' login page, featuring a 'Recordar contraseña' button circled in red. The bottom screenshot shows the 'Recordar contraseña' form, with the 'Enviar' button circled in red.

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 14 de 36

- Luego de dar click en el botón “*Enviar*” le llegara un mensaje con un código de verificación, al correo electrónico que tenga registrado en la plataforma.



- Luego, el proveedor debe introducir el código en el sistema de recordación de contraseña.



- Finalmente, el proveedor debe asignar una nueva contraseña.



5.4.2 Desbloquear Usuario y Contraseña

Si el proveedor olvida su contraseña e intenta ingresar una contraseña de forma errada 5 veces, el usuario y contraseña de ingreso a la plataforma SICFacilita se bloqueará automáticamente y será imposible el acceso del proveedor a su bandeja de entrada:



Para recuperar el acceso a la plataforma, el proveedor debe comunicarse de inmediato con el administrador de la plataforma SICFacilita o deberá enviar un correo electrónico a cvasquez_une@sic.gov.co, donde realizaran el soporte y restablecimiento correspondiente.

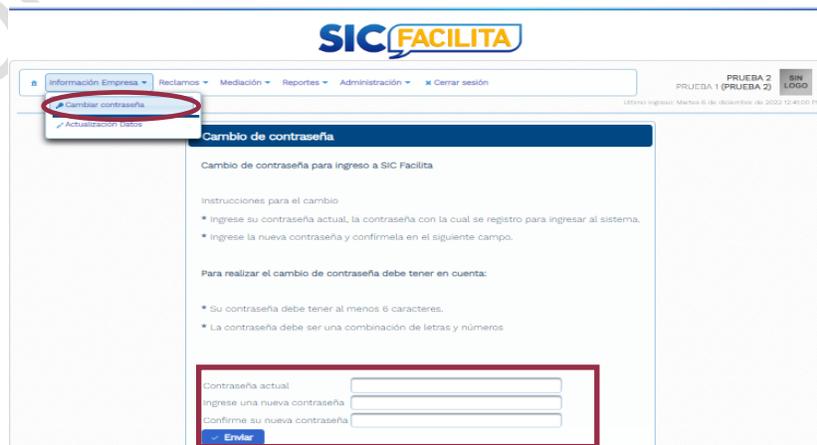
Una vez se confirme el desbloqueo del usuario y contraseña, el proveedor deberá seguir los pasos que se indican en el numeral 5.4.1, para obtener una nueva contraseña.

5.5 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

5.5.1 Cambiar contraseña

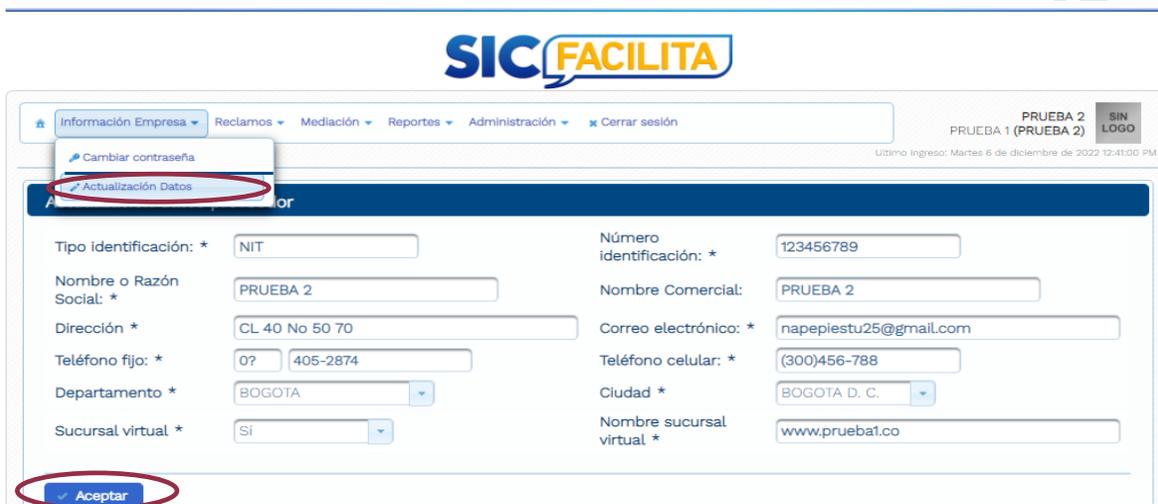
Es importante realizar el cambio de contraseña a una de fácil recordación, para ello, el proveedor debe ingresar a la plataforma SICFacilita y dirigirse a la opción “*Información Empresa*” y luego “*Cambiar Contraseña*”.

Allí, el proveedor debe digitar su contraseña actual, luego ingresar su nueva contraseña y confirmarla; por último, debe dar click en el botón “*Enviar*”.



5.5.2 Actualizar información

El proveedor puede cambiar los datos de su empresa, en cuanto a correos electrónicos, direcciones y teléfonos; de igual forma, puede incluir si maneja o no sucursal virtual. Una vez modificada la información que desee actualizar debe dar click en el botón “*aceptar*”.



The screenshot shows the 'Actualizar Datos' form in the SICFACILITA system. The form contains the following fields:

- Tipo identificación: * NIT
- Número identificación: * 123456789
- Nombre o Razón Social: * PRUEBA 2
- Nombre Comercial: PRUEBA 2
- Dirección * CL 40 No 50 70
- Correo electrónico: * napepiestu25@gmail.com
- Teléfono fijo: * 0? 405-2874
- Teléfono celular: * (300)456-788
- Departamento * BOGOTA
- Ciudad * BOGOTA D. C.
- Sucursal virtual * Si
- Nombre sucursal virtual * www.prueba1.co

The 'Aceptar' button is highlighted with a red circle at the bottom left of the form.

5.6 RECLAMOS

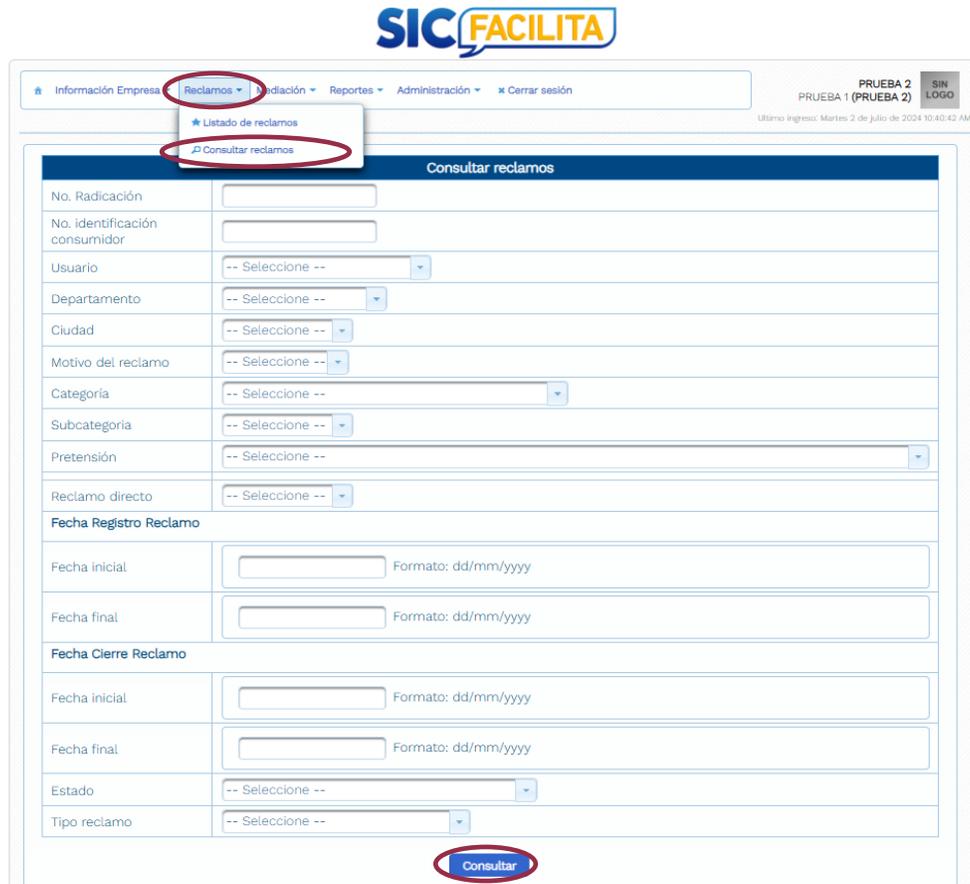
En la opción reclamos, los proveedores podrán consultar de forma detallada cada uno de los reclamos interpuestos, además, podrán realizar la gestión correspondiente para dar respuesta a los reclamos y solicitar un chat de facilitación.

5.6.1 Consultar Reclamos

El proveedor puede consultar y filtrar sus reclamos por:

- No. Radicado
- No. identificación del consumidor
- Usuario (si el proveedor tiene más de un usuario creado en la plataforma)
- Departamento
- Ciudad
- Motivo de la reclamación
- Categoría
- Subcategoría
- Pretensión

- Reclamación directa
- Estado
- Tipo (para los proveedores que están vinculados a más de un módulo)
- Fecha de registro del reclamo o fecha de cierre del reclamo (el proveedor puede consultar por el rango de fechas que desee)



The screenshot displays the 'SICFACILITA' web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Radicación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The 'Reclamos' menu item is highlighted, and a dropdown menu shows 'Listado de reclamos' and 'Consultar reclamos'. The main content area is titled 'Consultar reclamos' and contains a form with the following fields:

- No. Radicación: Text input field
- No. identificación consumidor: Text input field
- Usuario: Dropdown menu (Seleccione --)
- Departamento: Dropdown menu (Seleccione --)
- Ciudad: Dropdown menu (Seleccione --)
- Motivo del reclamo: Dropdown menu (Seleccione --)
- Categoría: Dropdown menu (Seleccione --)
- Subcategoría: Dropdown menu (Seleccione --)
- Pretensión: Dropdown menu (Seleccione --)
- Reclamo directo: Dropdown menu (Seleccione --)
- Fecha Registro Reclamo:
 - Fecha inicial: Text input field (Formato: dd/mm/yyyy)
 - Fecha final: Text input field (Formato: dd/mm/yyyy)
- Fecha Cierre Reclamo:
 - Fecha inicial: Text input field (Formato: dd/mm/yyyy)
 - Fecha final: Text input field (Formato: dd/mm/yyyy)
- Estado: Dropdown menu (Seleccione --)
- Tipo reclamo: Dropdown menu (Seleccione --)

A 'Consultar' button is located at the bottom right of the form.

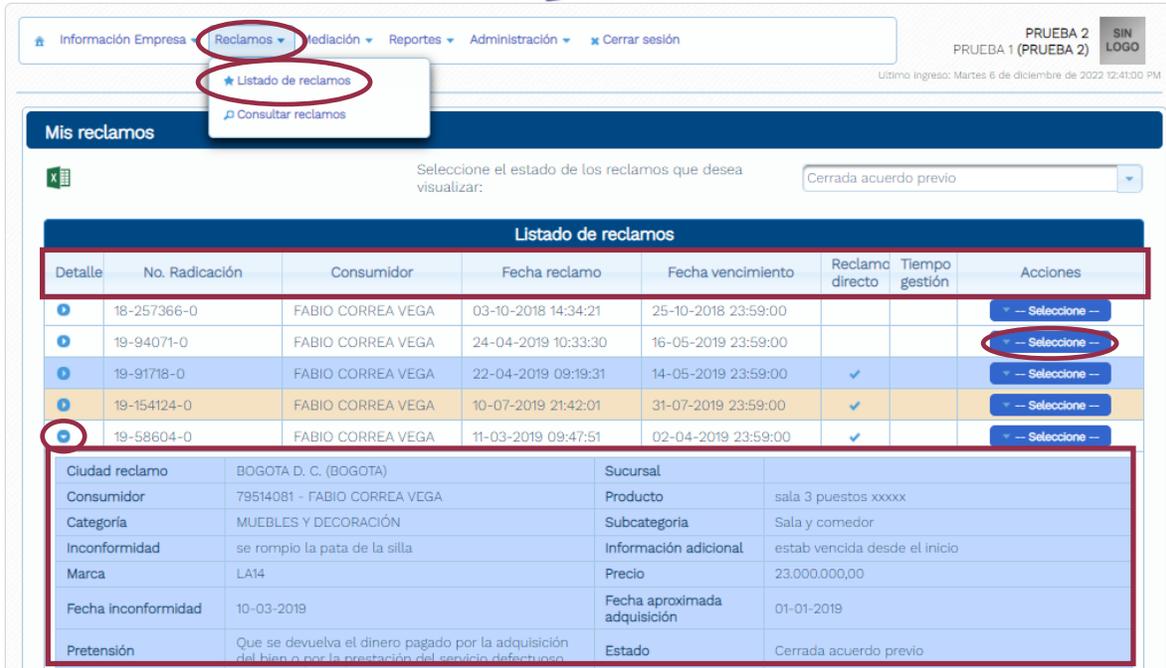
5.6.2 Visualizar Listado de Reclamaciones

El proveedor puede visualizar el listado de las reclamaciones que le han interpuesto los distintos consumidores, además puede ver:

- El detalle de cada reclamo
- El número de radicado asignado al reclamo
- La fecha de radicación del reclamo
- La fecha de vencimiento del reclamo
- Si el consumidor interpuso un reclamo directo

De igual manera, puede identificar con código de colores, el tipo de reclamo que fue interpuesto, en el caso de que el proveedor este vinculado a más de un módulo (blanco: Reclamación por garantía de productos o servicios; azul: Reclamación por protección de datos personales; Beige: Reclamación por servicios de telecomunicaciones); Desde este listado, se gestiona por parte del proveedor las reclamaciones en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “*Seleccione*”.

SIC FACILITA



Información Empresa | Reclamos | Mediación | Reportes | Administración | Cerrar sesión

PRUEBA 2 | PRUEBA 1 (PRUEBA 2) | SIN LOGO

Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Cerrada acuerdo previo

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
<input type="radio"/>	18-257366-0	FABIO CORREA VEGA	03-10-2018 14:34:21	25-10-2018 23:59:00			-- Seleccione --
<input type="radio"/>	19-94071-0	FABIO CORREA VEGA	24-04-2019 10:33:30	16-05-2019 23:59:00			-- Seleccione --
<input type="radio"/>	19-91718-0	FABIO CORREA VEGA	22-04-2019 09:19:31	14-05-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --
<input type="radio"/>	19-154124-0	FABIO CORREA VEGA	10-07-2019 21:42:01	31-07-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --
<input checked="" type="radio"/>	19-58604-0	FABIO CORREA VEGA	11-03-2019 09:47:51	02-04-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --

Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	
Consumidor	79514081 - FABIO CORREA VEGA	Producto	sala 3 puestos xxxxx
Categoría	MUEBLES Y DECORACIÓN	Subcategoría	Sala y comedor
Inconformidad	se rompio la pata de la silla	Información adicional	estab vencida desde el inicio
Marca	LA14	Precio	23.000.000,00
Fecha inconformidad	10-03-2019	Fecha aproximada adquisición	01-01-2019
Pretensión	Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.	Estado	Cerrada acuerdo previo

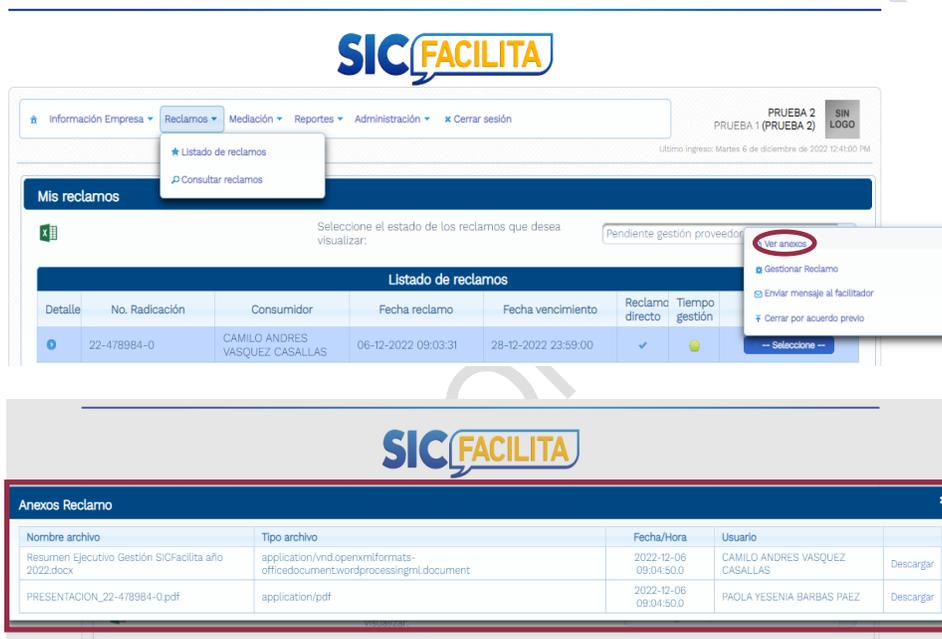
5.6.2.1 Ver Anexos

El proveedor puede ver y descargar cada uno de los documentos adjuntos a las reclamaciones interpuestas por los consumidores, en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “*Seleccione*” y luego la opción “*Ver anexos*”. Los anexos pueden ser los siguientes:

- Documento de presentación
- Documentos adjuntos por el consumidor o el proveedor
- Documento de reclamación directa
- Transcripción del chat

- Acta de acuerdo
- Constancia de no acuerdo
- Constancia de inasistencia
- Documento de acuerdo previo
- Documento de cierre o respuesta

Estos anexos pueden variar según sea el caso, es decir, dependiendo de la gestión para cada reclamación se generan algunos documentos.



The screenshot shows the SICFACILITA interface. The top navigation bar includes 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The main content area is titled 'Mis reclamos' and features a dropdown menu for 'Listado de reclamos'. Below this is a table with the following data:

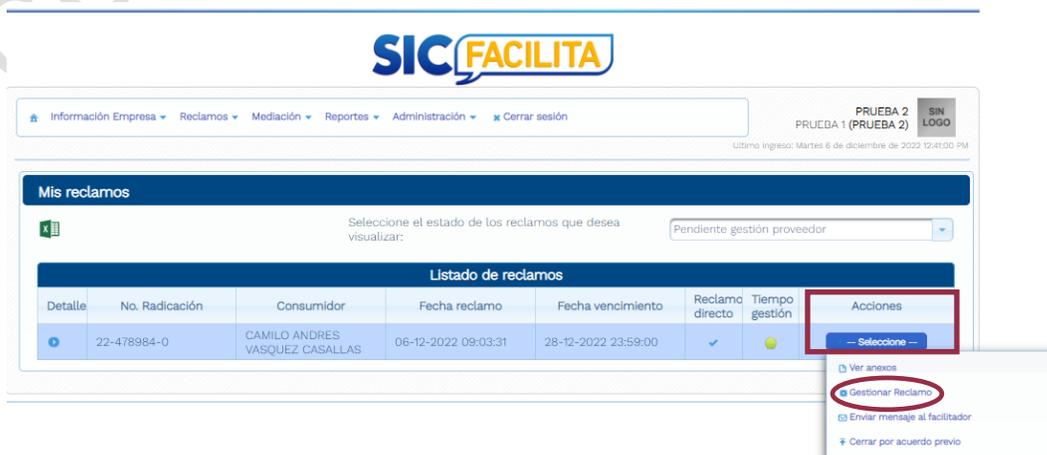
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓		<ul style="list-style-type: none"> Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

Below the table is a section titled 'Anexos Reclamo' with the following data:

Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	
Resumen Ejecutivo Gestión SICFacilita año 2022.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2022-12-06 09:04:50.0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Descargar
PRESENTACION_22-478984-0.pdf	application/pdf	2022-12-06 09:04:50.0	PAOLA YESENIA BARBAS PAEZ	Descargar

5.6.2.2 Gestionar Reclamo

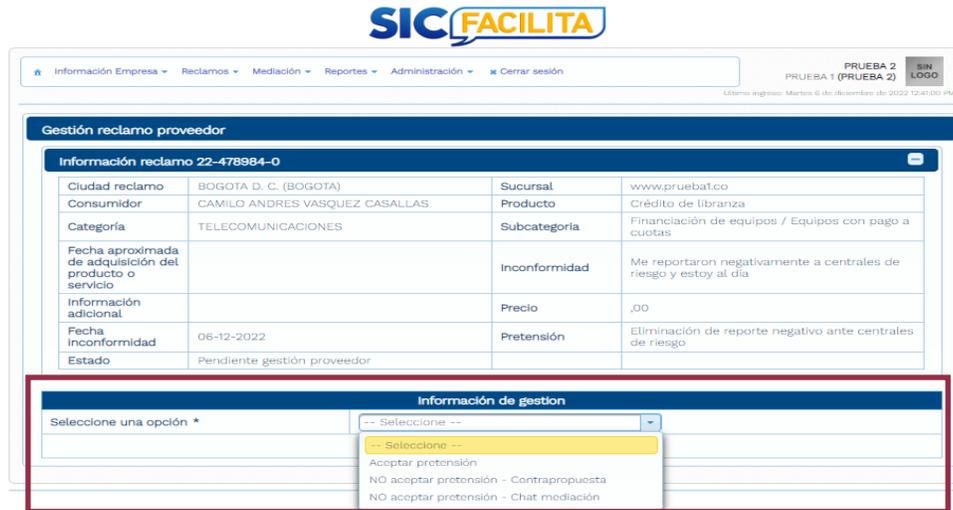
Una vez se interpone una reclamación por parte de un consumidor, el proveedor debe gestionarla en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “Seleccione” y luego la opción “Gestionar Reclamo”.



This screenshot shows the same 'Listado de reclamos' table as above. The 'Acciones' column for the first row is highlighted with a red box. A dropdown menu is open, showing the following options:

- Ver anexos
- Gestionar Reclamo** (highlighted with a red circle)
- Enviar mensaje al facilitador
- Cerrar por acuerdo previo

Allí, el proveedor puede ver el detalle del reclamo y dirigirse a la casilla “*Información de gestión*” donde podrá elegir una opción para gestionar el reclamo.



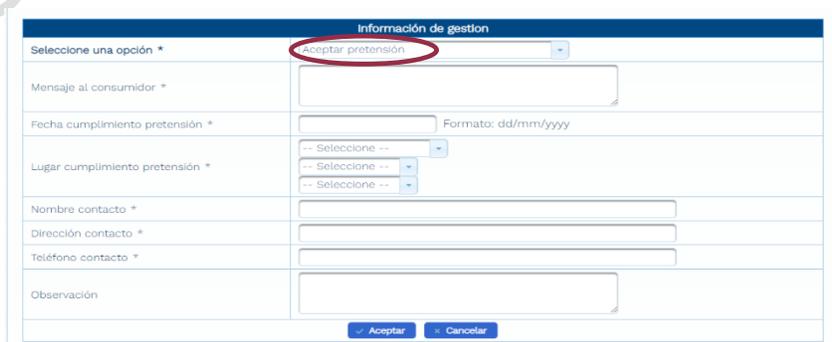
The screenshot shows the 'Gestión reclamo proveedor' interface. The 'Información de gestión' dropdown menu is highlighted with a red box, showing the following options:

- Seleccione una opción *
- Seleccione --
- Acceptar pretensión
- NO aceptar pretensión - Contrapropuesta
- NO aceptar pretensión - Chat mediación

Las opciones de gestión que tiene disponible el proveedor son las siguientes:

Aceptar pretensión: Es cuando el proveedor accede a la pretensión solicitada por el consumidor en su reclamo. Para ello, debe diligenciar el formulario con la siguiente información:

- Mensaje al consumidor (donde se indica exactamente las condiciones y requisitos que debe tener en cuenta el consumidor, para el cumplimiento de la pretensión)
- Fecha de cumplimiento de la pretensión
- Lugar de cumplimiento de la pretensión
- Nombre de contacto del proveedor
- Dirección de contacto del proveedor
- Teléfono de Contacto del proveedor
- Observación



The screenshot shows the 'Información de gestión' form. The 'Aceptar pretensión' option is selected in the dropdown menu, which is circled in red. The form includes the following fields:

- Seleccione una opción * (Aceptar pretensión)
- Mensaje al consumidor *
- Fecha cumplimiento pretensión * (Formato: dd/mm/yyyy)
- Lugar cumplimiento pretensión * (Three dropdown menus)
- Nombre contacto *
- Dirección contacto *
- Teléfono contacto *
- Observación

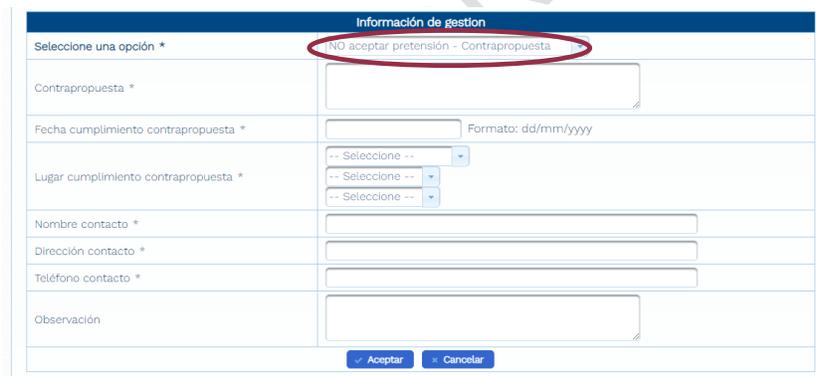
Buttons: Aceptar, Cancelar

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 21 de 36

Al final del formulario el proveedor debe dar click en el botón “*Aceptar*”, la plataforma genera una respuesta automática con la información diligenciada en el formulario, la cual queda cargada en los anexos del reclamo y con esto el trámite finaliza en la plataforma.

No aceptar pretensión - Contrapropuesta: Es cuando el proveedor tiene una alternativa de solución distinta a la pretensión solicitada por el consumidor. Para ello, debe diligenciar el formulario con la siguiente información:

- Contrapropuesta (donde se indica exactamente cuál es la contrapropuesta ofrecida al consumidor)
- Fecha de cumplimiento de la pretensión
- Lugar de cumplimiento de la pretensión
- Nombre de contacto del proveedor
- Dirección de contacto del proveedor
- Teléfono de Contacto del proveedor
- Observación



Luego de realizada la contrapropuesta por parte del proveedor, el consumidor cuenta con 24 horas para aceptar o rechazar la contrapropuesta. Si la contrapropuesta es rechazada o el consumidor no realiza ninguna gestión en las 24 horas, se programará un chat de facilitación; si la contrapropuesta es aceptada, la plataforma genera una respuesta automática con la información diligenciada en el formulario, la cual queda cargada en los anexos del reclamo y con esto el trámite finaliza en la plataforma.

Es importante aclarar que los proveedores podrán realizar esta acción solo cuando el estado del reclamo sea “Pendiente gestión proveedor”, ya que, si se realiza cuando un chat se encuentra programado generaría reprocesos en la gestión del reclamo, en caso de que el consumidor no acepte la contrapropuesta.

No aceptar pretensión - Chat de mediación: El proveedor puede elegir esta opción cuando quiere llagar directamente al agendamiento de una sesión de chat de mediación para solucionar o aclarar la reclamación del consumidor.



Información de gestión

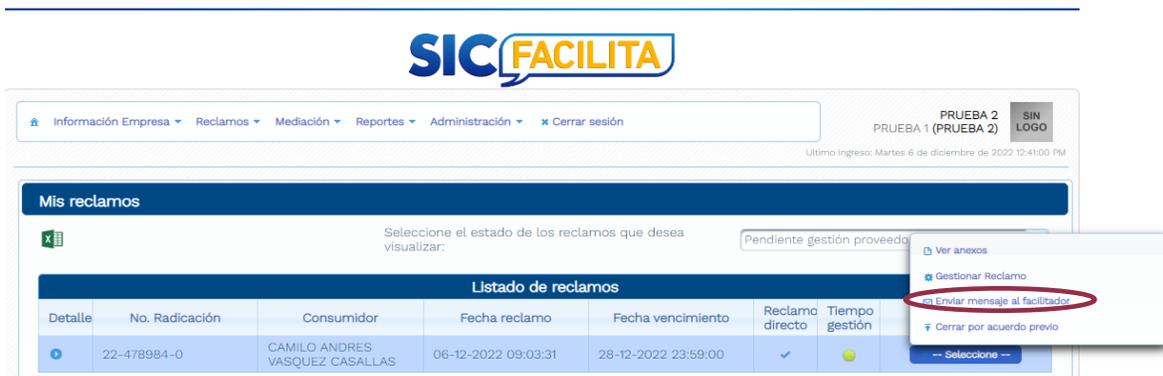
Seleccione una opción *

NO aceptar pretensión - Chat mediación

Aceptar Cancelar

5.6.2.3 Enviar Mensaje al Facilitador

En la opción de “*Reclamaciones*” y luego en el submenú “*Listado de reclamos*”, se encuentra la lista de las reclamaciones interpuestas por los consumidores. Allí, en la columna de acciones encontrará la opción de “*Enviar mensaje al facilitador*”, donde el proveedor podrá enviar un mensaje al facilitador, relacionado con el reclamo interpuesto por el consumidor.



SIC FACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

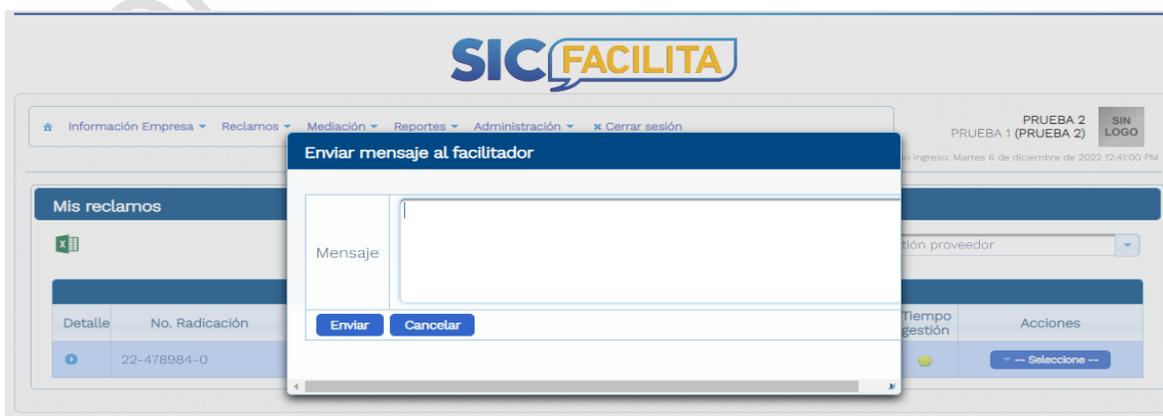
Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Pendiente gestión proveedor

Ver anexos
Gestionar Reclamo
Enviar mensaje al facilitador
Cerrar por acuerdo previo

-- Seleccione --

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	
	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	●	

En el recuadro emergente, el proveedor puede escribir el mensaje deseado y luego debe dar click en el botón “*Enviar*”.



SIC FACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

Detalle No. Radicación

22-478984-0

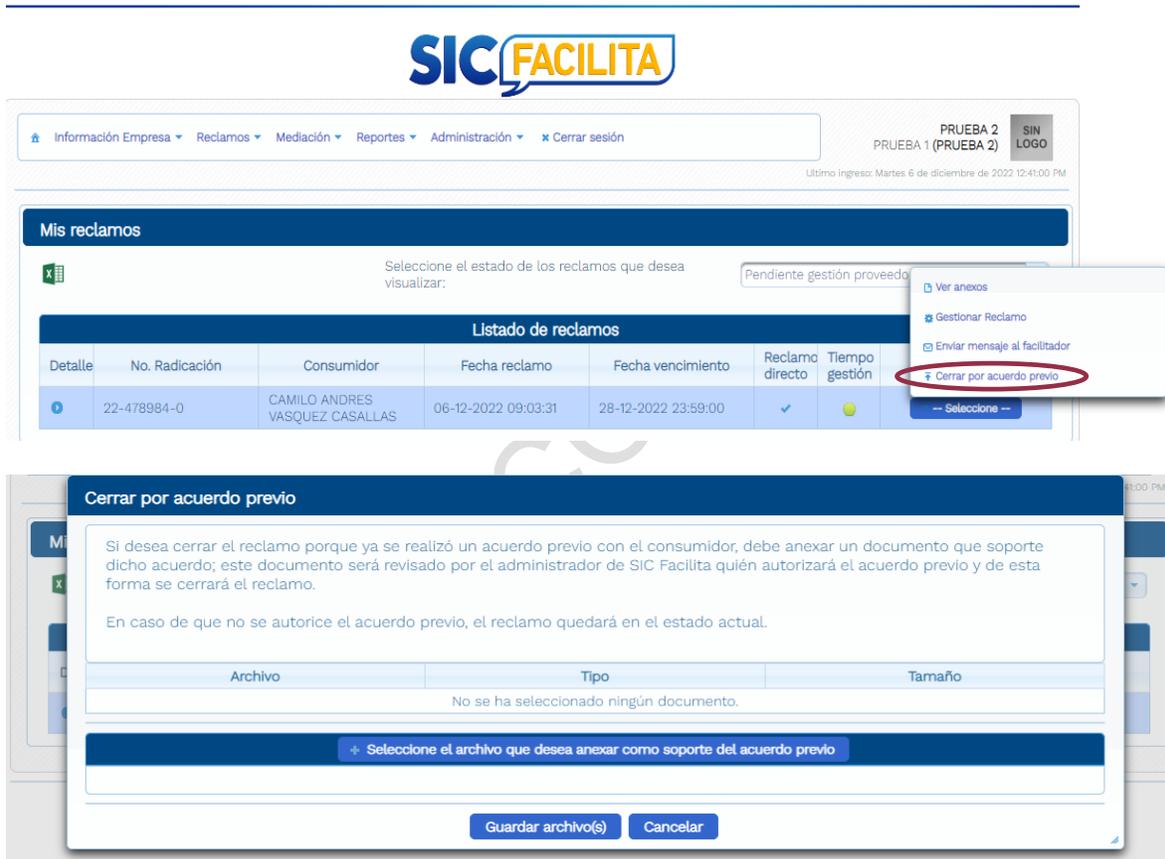
Enviar mensaje al facilitador

Mensaje

Enviar Cancelar

5.6.2.4 Cerrar por Acuerdo Previo

Si el proveedor al realizar un acercamiento con el consumidor relacionado con la reclamación interpuesta en SICFacilita y llegan a una solución sin usar alguna de las causales de gestión disponibles en la plataforma, éste puede adjuntar el acuerdo o el soporte de la solución realizada sobre la reclamación y cerrarle en la plataforma; Para ello, el proveedor debe seleccionar el archivo que va a anexar a la reclamación como acuerdo previo y luego dar click en la opción “*Guardar archivo*”.



SICFACILITA

Información Empresa | Reclamos | Mediación | Reportes | Administración | Cerrar sesión

PRUEBA 2 | SIN LOGO

PRUEBA 1 (PRUEBA 2)

Ultimo Ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Pendiente gestión proveedor

Listado de reclamos

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	
	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	●	<ul style="list-style-type: none"> Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo -- Seleccione --

Cerrar por acuerdo previo

Si desea cerrar el reclamo porque ya se realizó un acuerdo previo con el consumidor, debe anexar un documento que soporte dicho acuerdo; este documento será revisado por el administrador de SIC Facilita quién autorizará el acuerdo previo y de esta forma se cerrará el reclamo.

En caso de que no se autorice el acuerdo previo, el reclamo quedará en el estado actual.

Archivo	Tipo	Tamaño
No se ha seleccionado ningún documento.		

+ Seleccione el archivo que desea anexar como soporte del acuerdo previo

Guardar archivo(s) | Cancelar

De igual manera, la SIC debe autorizar el acuerdo previo (previa validación con el consumidor) y de esta forma se cerrará el reclamo. En caso de que no se autorice el acuerdo previo por parte del consumidor, el reclamo quedará en el estado en que se encontraba antes de solicitar el cierre por acuerdo previo.

Es importante aclarar que los proveedores podrán realizar esta acción solo cuando el estado del reclamo sea “*Pendiente gestión proveedor*”, o máximo 3 días antes del inicio del chat de mediación. Si no se realiza en este lapso, podrían generarse

reprocesos, quejas de consumidores y ocupación de agenda de chats que podrían ocuparse con otras mediaciones.

5.7 DETALLE DEL RECLAMO

El proveedor puede consultar el detalle de la reclamación interpuesta por un consumidor; para ello, debe ir a la lista de reclamos, buscar la opción “Detalle” y dar click en el botón que se encuentra debajo para desplegar el detalle de la reclamación interpuesta.

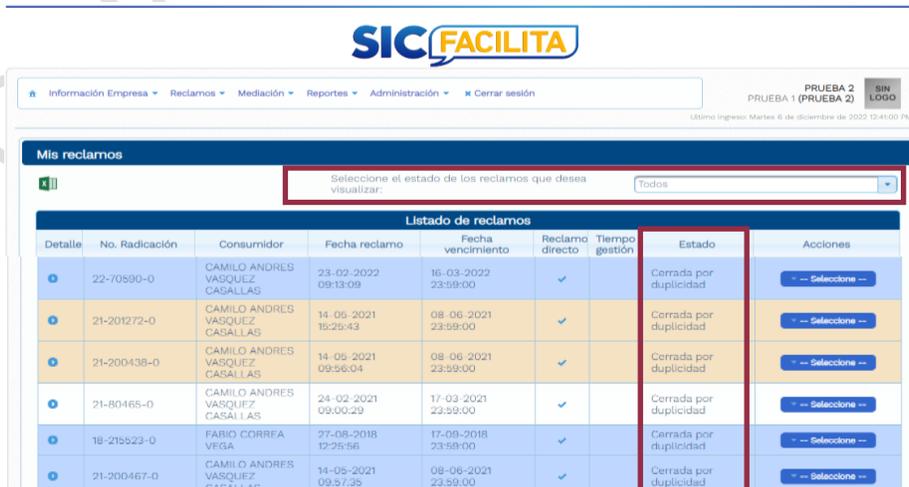


Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
Detalle	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	●	-- Selección --

Ciudad reclamo BOGOTÁ D. C. (BOGOTÁ)	Consumidor 80216235 - CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Sucursal www.pruebat.co
Categoría TELECOMUNICACIONES	Producto Crédito de libranza	Subcategoría Financiación de equipos / Equipos con pago a cuotas
Inconformidad Me reportaron negativamente a centrales de riesgo y estoy al día.	Información adicional Precio Fecha aproximada adquisición .00	Estado Pendiente gestión proveedor
Marca 		
Fecha Inconformidad 06-12-2022		
Pretensión Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo		
Número radicado reclamo directo 11111111111111111111		

5.8 ESTADO DE LA RECLAMACIÓN

En la opción de “Reclamaciones” y luego en el submenú “Listado de reclamos”, el proveedor puede encontrar todos los reclamos interpuestos y el estado en que estos se encuentran; de igual manera, el proveedor tiene la opción de filtrar los reclamos por estado, si solo quiere consultar reclamos con estados específicos.



Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
Detalle	22-70590-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	23-02-2022 09:13:09	16-03-2022 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-201272-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 15:29:43	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-200438-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 09:56:04	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-80465-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	24-02-2021 09:00:29	17-03-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	18-215823-0	FARIO CORREA VEGA	27-08-2018 12:25:56	17-09-2018 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-200467-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 09:57:35	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --

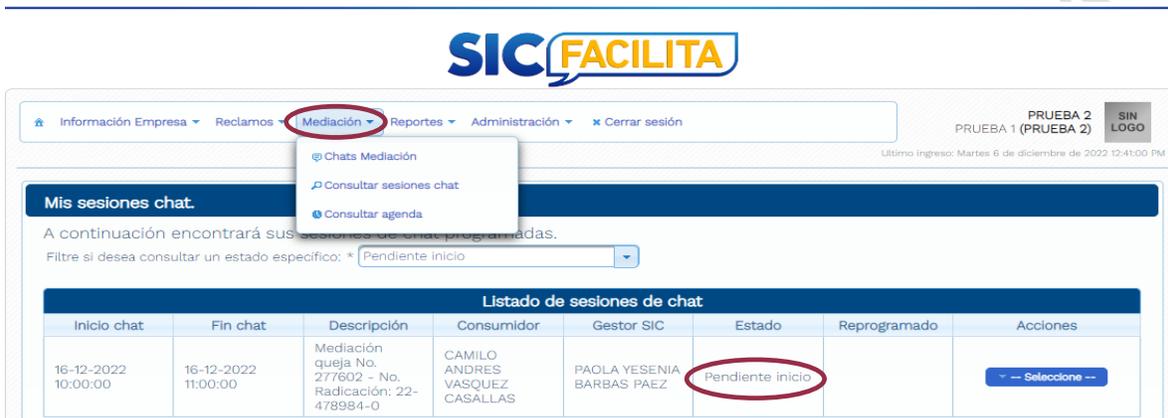
	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 25 de 36

Los estados que puede tener un reclamo en SICFacilita son los siguientes:

- **Cerrada - Aceptó la Pretensión:** Indica que la reclamación ha sido aceptada por el proveedor en las condiciones que solicitó el consumidor.
- **Cerrada - Acuerdo Previo:** Indica que la reclamación ha sido acordada entre el proveedor y consumidor, y existe un soporte adjunto a la reclamación.
- **Cerrada - Contrapropuesta Aceptada:** Indica que el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de esta.
- **Cerrada - Desistimiento:** El consumidor desiste de la reclamación voluntariamente.
- **Cerrada - Mediación con Acuerdo:** En la sesión de chat de mediación, el proveedor y el consumidor llegan a un acuerdo.
- **Cerrada - Mediación sin Acuerdo:** El proveedor y el consumidor no llegan a un acuerdo durante la sesión de chat de mediación.
- **Cerrada - Por Duplicidad:** El facilitador identifica que es una reclamación duplicada y la cierra.
- **Cerrada por No gestionable en SICFacilita:** El facilitador y/o proveedor identifica que no es una reclamación que se deba atender a través de la plataforma SICFacilita e informa al consumidor mediante una respuesta.
- **Cerrada - Por Inasistencia al Chat:** Se da cuando alguno de los intervinientes a la sesión de chat (proveedor y/o consumidor) no ingresa a dos sesiones en las fechas y horas programadas para el desarrollo de la facilitación.
- **Chat de Mediación Programado:** El sistema programa una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador), y a su vez envía un correo de aviso acerca de dicha sesión.
- **Contrapropuesta Proveedor:** Se da cuando el proveedor no acepta la pretensión inicial, pero plantea una alternativa de solución y está a la espera de que el consumidor entre a la plataforma SICFacilita y acepte o rechace la contrapropuesta.
- **Pendiente Gestión Administrador:** Este estado se presenta cuando es el administrador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- **Pendiente Gestión Facilitador:** Este estado se presenta cuando es el facilitador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- **Pendiente Gestión proveedor:** El proveedor puede ejecutar una acción sobre la Reclamación (aceptarla, hacer una contrapropuesta, solicitar una sesión de chat durante los primeros 6 días de haberse radicado la misma).

5.9 FACILITACIONES

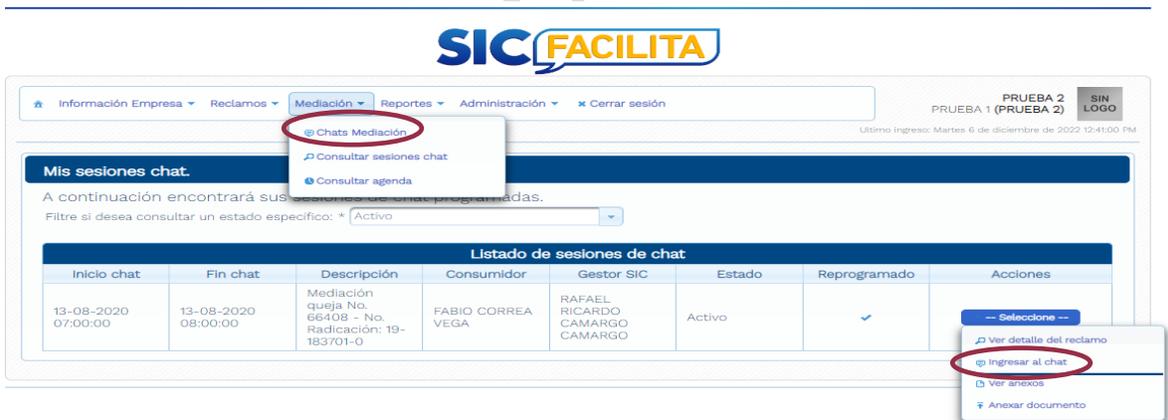
Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días o el proveedor la gestiona con la opción “*No aceptar pretensión - chat de mediación*”, el sistema programa una sesión de chat en la cual participa el proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; el estado de este chat es “*Pendiente de inicio*”, hasta 5 minutos antes de la hora programada para dicha sesión.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface. The 'Mediación' menu is highlighted, and a dropdown menu is open showing options like 'Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda'. Below, the 'Mis sesiones chat.' section shows a table of chat sessions. The first row is highlighted, showing a session that is 'Pendiente inicio'.

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
16-12-2022 10:00:00	16-12-2022 11:00:00	Mediación queja No. 277602 - No. Radicación: 22-478994-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	PAOLA YESENIA BARBAS PAEZ	Pendiente inicio		-- Seleccione --

Cuando el estado del chat cambia a “*Activo*”, el proveedor y el consumidor pueden ingresar a esta sesión de chat y empezar a dirimir su controversia. Para ello se debe seleccionar en acciones de la mediación la opción “*Ingresar al chat*”.



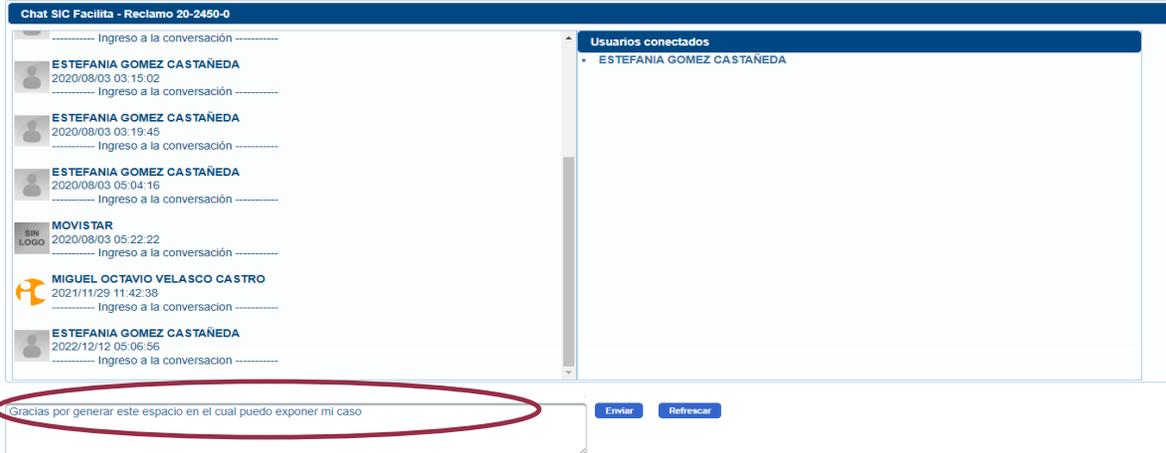
The screenshot shows the SICFACILITA web interface. The 'Mediación' menu is highlighted, and a dropdown menu is open showing options like 'Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda'. Below, the 'Mis sesiones chat.' section shows a table of chat sessions. The first row is highlighted, showing a session that is 'Activo'. The 'Acciones' column for this row has a dropdown menu open with the option 'Ingresar al chat' circled.

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
13-08-2020 07:00:00	13-08-2020 08:00:00	Mediación queja No. 66408 - No. Radicación: 19-183701-0	FABIO CORREA VEGA	RAFAEL RICARDO CAMARGO CAMARGO	Activo	✓	-- Seleccione -- Ver detalle del reclamo Ingresar al chat Ver anexos Anexar documento

5.10 SESIÓN DE CHAT DE FACILITACIÓN

Estando en el chat de facilitación, el proveedor puede empezar a dirimir su controversia; el consumidor manifiesta su pretensión y argumenta su posición frente a la reclamación interpuesta; a su vez el facilitador actuará de forma neutral, orientándolos para que puedan encontrar una pronta solución.

SIC FACILITA



Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

Usoarios conectados

- ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2020/08/03 03:15:02
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2020/08/03 03:19:45
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2020/08/03 05:04:16
Ingreso a la conversación

SIN LOGO
MOVISTAR
2020/08/03 05:22:22
Ingreso a la conversación

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO
2021/11/29 11:42:38
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2022/12/12 05:05:56
Ingreso a la conversación

Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso

Enviar Refrescar

Durante la sesión de facilitación en el chat, todos los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador) pueden adjuntar archivos que puedan soportar y ayudar al desarrollo de la controversia. Para esto, se debe minimizar la pestaña del chat.



Chat SIC Facilita v3 - Personal: Microsoft Edge

https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?idSesion=236&idUsuario=791&idRol=CO&idQueja=579

SIC FACILITA

Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

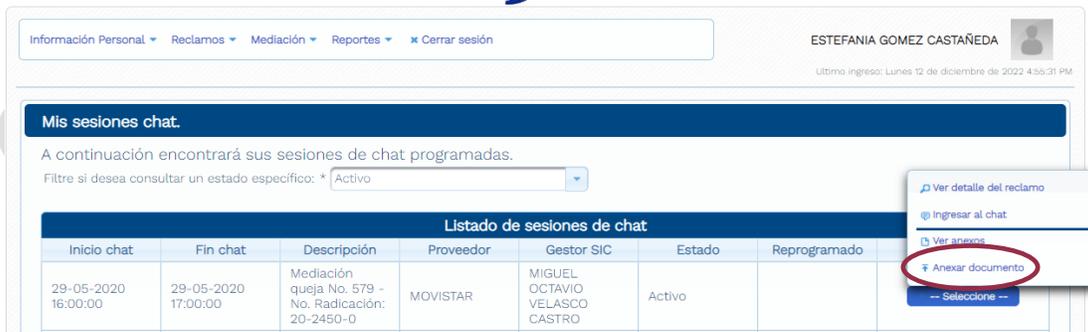
Usoarios conectados

- ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2020/08/03 03:15:02
Ingreso a la conversación

Al minimizar, dirigirse de nuevo a la pantalla donde el consumidor puede ingresar al chat, luego dirigirse al botón “Acciones” y elegir la opción “Anexar documento”.

SIC FACILITA



Información Personal Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

Ultimo ingreso: Lunes 12 de diciembre de 2022 4:55:31 PM

Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filter si desea consultar un estado específico: * Activo

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Proveedor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado
29-05-2020 16:00:00	29-05-2020 17:00:00	Mediación queja No. 579 - No. Radicación: 20-2450-0	MOVISTAR	MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO	Activo	

Ver detalle del reclamo

Ingresar al chat

Ver anexos

Anexar documento

Seleccione

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 28 de 36

Para visualizar el documento que se adjunta durante la sesión de chat, se debe repetir de nuevo el procedimiento y se debe elegir la opción “*Ver anexos*”



Mis sesiones chat.

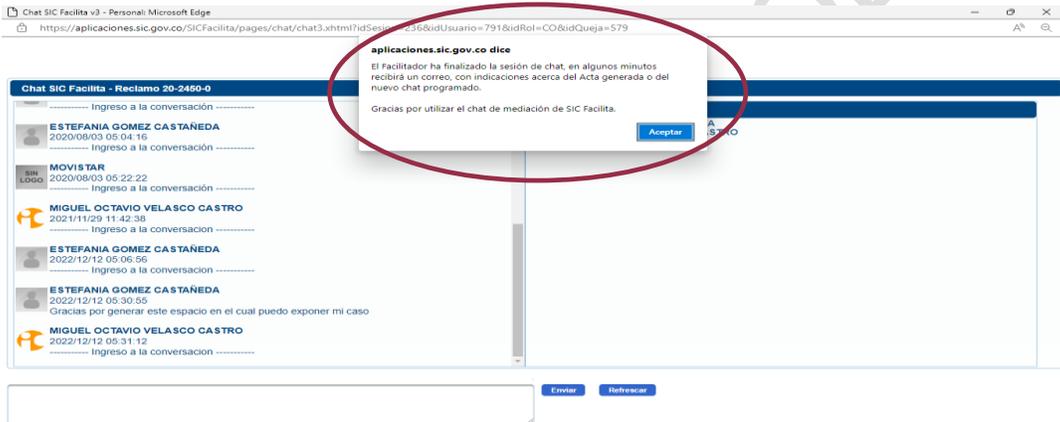
A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: * Activo

Listado de sesiones de chat						
Inicio chat	Fin chat	Descripción	Proveedor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado
29-05-2020 16:00:00	29-05-2020 17:00:00	Mediación queja No. 579 - No. Radicación: 20-2450-0	MOVISTAR	MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO	Activo	

Ver detalle del reclamo
Ingresar al chat
Ver anexos
Anexar documento
-- Selección --

Una vez terminada la sesión de chat de mediación, el facilitador debe desconectar a los intervinientes, y envía un mensaje de finalización.



Chat SIC Facilita v3 - Personal: Microsoft Edge

https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?fidSesion=2356&idUsuario=7918&idRol=CO&idQueja=579

aplicaciones.sic.gov.co dice

El facilitador ha finalizado la sesión de chat, en algunos minutos recibirá un correo, con indicaciones acerca del Acta generada o del nuevo chat programado.

Gracias por utilizar el chat de mediación de SIC Facilita.

Aceptar

Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GÓMEZ CASTAÑEDA
2020/06/03 05:04:16
Ingreso a la conversación

MOVISTAR
2020/08/03 05:22:22
Ingreso a la conversación

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO
2021/11/29 11:42:38
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GÓMEZ CASTAÑEDA
2022/12/12 05:06:56
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GÓMEZ CASTAÑEDA
2022/12/12 05:30:55
Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO
2022/12/12 05:31:12
Ingreso a la conversación

Enviar Refrescar

Al aceptar el cierre de la facilitación, se habilitará una pantalla en donde el proveedor podrá calificar su experiencia en la plataforma.



SIC FACILITA

Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO

Último ingreso: Jueves 3 de noviembre de 2022 11:24:04 AM

En una escala de 1 a 5 donde...

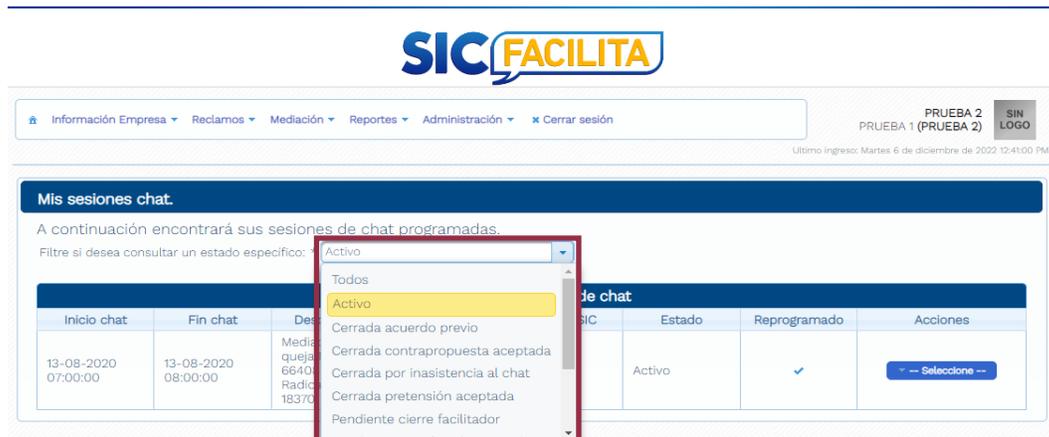
- 5 es muy satisfecho
- 4 satisfecho
- 3 regular
- 2 insatisfecho
- 1 nada satisfecho

¿cuál es su satisfacción con la plataforma SIC Facilita?

★ ★ ★ ★ ★

1 2 3 4 5

El estado de la sesión de chat cambia automáticamente dependiendo del resultado de la facilitación.



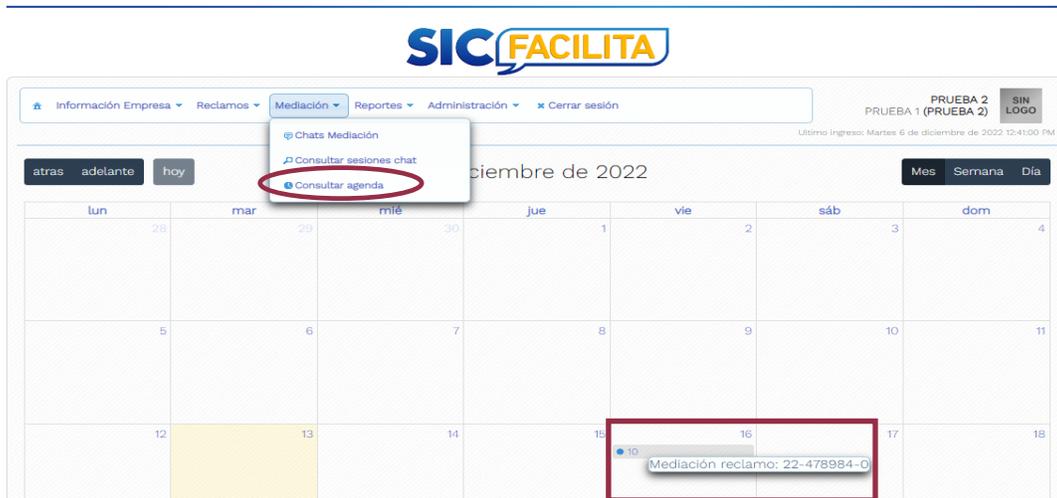
Los estados que el reclamo puede tener cuando ya tiene una sesión de chat programada, son los siguientes:

- **Activo:** Este estado indica que los intervinientes pueden entrar al chat de facilitación programado.
- **Terminada con acuerdo:** Se presenta cuando durante la sesión de chat, el proveedor y consumidor llagan a un acuerdo sobre su controversia.
- **Terminado sin acuerdo:** Se da cuando el proveedor y el consumidor no solucionan su controversia.
- **Chat reprogramado:** El facilitador ejecuta esta acción dependiendo de la inasistencia de alguna de las partes o as solicitud de las partes por una única vez.
- **Pendiente de inicio:** Cuando hay una sesión de chat programada, el estado pendiente de inicio nos indica que el facilitador debe activar esta sesión de chat 5 minutos antes de su hora de inicio.
- **Pendiente gestión del facilitador:** Se presenta cuando está en proceso la generación del acta de cierre.

5.11 AGENDA DE CHATS DE FACILITACIÓN

El proveedor puede consultar de forma gráfica una agenda, en la cual quedan registradas las horas y fechas de las sesiones de chat programadas.

La agenda se puede encontrar en la opción “*Mediación*” y luego en la opción “*Consultar agenda*” y puede ser generada por mes, semana o día.



5.12 ADMINISTRACIÓN

El proveedor puede administrar los usuarios que gestionan las reclamaciones en la plataforma SICFacilita, de la siguiente manera:

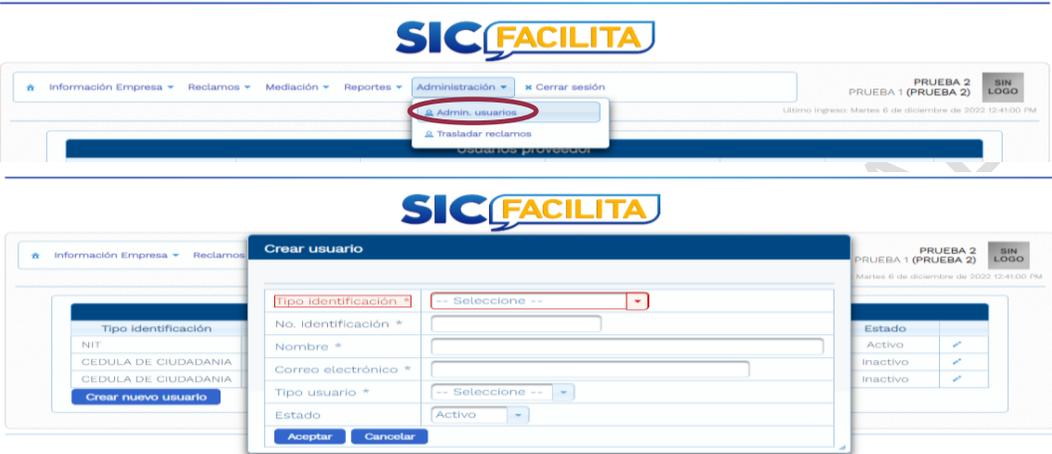
- Crear usuario nuevo
- Borrar o inactivar un usuario
- Trasladar reclamos entre usuarios

La opción para administrar se puede encontrar en el botón “Administración” y luego en la opción “Administrar usuarios” o “Trasladar reclamos”, dependiendo de lo que se quiera hacer.



5.13 CREAR USUARIO

El proveedor puede crear usuarios para atender las reclamaciones interpuestas en SICFacilita, para ello debe seleccionar la opción “*crear nuevo usuario*” en la ventana de “*Admin. Usuarios*”, diligenciar los campos solicitados y finalmente finalizar la creación en el botón “*Aceptar*”.



5.14 TRASLADAR RECLAMOS

En la sección de administración, el proveedor debe elegir la opción de “*Trasladar reclamos*”, luego debe seleccionar el usuario que en ese momento tiene la reclamación, luego elegir el reclamo a trasladar y por último seleccionar el usuario al que se le va a asignar la reclamación; para finalizar el proceso, se debe dar click en el botón “*trasladar*”.



5.15 REPORTE E INFORMES

El Proveedor puede acceder a reportes predefinidos, en los cuales puede listar sus reclamaciones por:

- Estado
- Región
- Categoría
- Sucursal

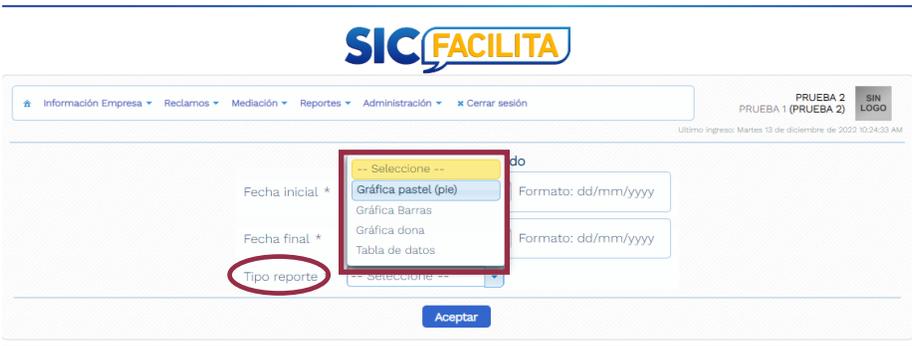
La opción para generar estos informes se puede encontrar en el botón “Reportes” y luego elegir el tipo informe que desea.



De igual manera, el proveedor debe seleccionar el rango de fechas sobre las cuales desea el informe, tanto inicial como final.



También, el proveedor debe seleccionar el tipo de gráfico en el que desea su reporte.



Al finalizar, la plataforma le presentara el reporte solicitado.

5.16 ARCHIVO DE EXCEL



La plataforma permite al proveedor generar un archivo con toda la información de SICFacilita en formato de Excel, para que pueda ser manejada y exportada a la plataforma que el proveedor maneje. Para esto debe ingresar por la opción "Reclamos", luego "Listado de reclamos", luego dar click en el logo de Excel en la parte superior izquierda.

ID	Fecha	Nombre	Dirección	Producto	Categoría	Subcategoría	Información	Precio	Fecha rec	Fecha apr	Pretensión	Estado
15-799925	25-08-2015	16-59-2015	SERGIO F BOGOTIA NORTE	Celular No	TECHNOL Celulares	EL CELUL	TECHNOL Celulares	1	452 000	01-08-2015	08-20-2015	Que se de Contrapropuesta proveedor
15-189116	25-08-2015	16-59-2015	HERLY F BOGOTIA	Plan de tel	TECHNOL Celulares	La empresa	Se pasa la 67 00		18-03-2015	18-12-2015	Cualquier	Planes de gestión facilitador
16-144438	02-09-2015	16-59-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	celar s6	TECHNOL Celulares	no prende	falla desde 1 200 000	01-04-2015	02-09-2015	02-09-2015	Que se de Chat mediación programado	
16-135451	24-06-2015	16-56-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	tr de 50 pu	ELECTRO Grandes e no prende	falla desde 2 000 000	150 000	03-23-2015	02-05-2015	02-05-2015	Que se ca Chat mediación programado	
16-113286	01-05-2015	16-59-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	tr de 50 pu	ELECTRO Grandes e no prende	falla desde 2 000 000	201 000	01-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada por traslado	
16-124692	12-05-2015	16-59-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	tr de 50 pu	ELECTRO Grandes e no prende	falla desde 2 000 000	11-05-2015	11-05-2015	11-05-2015	11-05-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-167674	18-02-2015	16-53-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	zapatos	INDUSTRIA MODA Y Zapatos	notos	200 000	01-11-02-2015	11-02-2015	11-02-2015	Que se de Cerrada - aceptó pretensión	
16-173903	02-03-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	mesa	INDUSTRIA Muebles	no prende	falla desde 6 000 000	28-03-2015	07-07-2015	07-07-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-163889	04-04-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA	Galaxy s6	TECHNOL Celulares	no prende	Se cobren 2 300 000	04-03-2015	03-04-2015	03-04-2015	Que se ca Chat mediación programado	
16-152001	02-03-2015	16-59-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	tr de 50 pu	ELECTRO Grandes e no prende	falla desde 2 000 000	100 000	01-03-2015	25-02-2015	25-02-2015	Que se de Cerrada mediación con acuerdo	
16-163432	11-03-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	colchon de	MUEBLES Dormitorio	se rompió	falla desde 950 000	01-10-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-167088	18-04-2015	16-59-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	lgilone s6	TECHNOL Celulares	no cobren falla desde 2 000 000	18-04-2015	18-04-2015	18-04-2015	18-04-2015	Que se de Cerrada acuerdo previo	
16-167116	18-04-2015	16-59-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	celular s6	TECHNOL Celulares	prende	falla desde 2 990 000	18-04-2015	17-04-2015	17-04-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-161248	01-04-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	camiseta	INDUSTRIA Automóviles	no prende	falla desde 65 000	01-01-04-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-163781	01-04-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	s6 edge s6	TECHNOL Celulares	no cobren falla desde 4 950 000	01-03-2015	02-03-2015	02-03-2015	02-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-164584	14-02-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	silla tipo p	MUEBLES Muebles e esta cita	falla desde 120 000	01-13-02-2015	09-03-2015	09-03-2015	09-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-166753	24-02-2015	16-53-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	el tique	EVALES Y Tiquetas	añaje en tur	tarifamovil 100 000	01-23-02-2015	16-02-2015	16-02-2015	Cualquier	Chat mediación programado
16-161204	23-04-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA	zapatos	INDUSTRIA MODA Y Zapatos	notos	210 000	01-02-04-2015	16-04-2015	16-04-2015	Que se ca Chat mediación programado	
16-169979	20-04-2015	16-53-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	con xxx	MUEBLES Dormitorio	noto	falla desde 2 000 000	19-04-2015	17-04-2015	17-04-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-165572	26-04-2015	16-53-2015	FABIO D BOGOTIA NORTE	colchon de	MUEBLES Dormitorio	se rompió	falla desde 12 000	02-26-2015	01-02-2015	01-02-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-163166	03-03-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	tr de 60 pu	ELECTRO Grandes e no prende	falla desde 2 000 000	27-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada por duplicidad	
16-163796	11-03-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	pc en 3050	TECHNOL Computad	no prende	falla desde 2 000 000	01-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-163022	09-03-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	paritalon 3	MODA Y Ropa homi	se rompió	estaba ma 320 000	01-08-03-2015	01-03-2015	01-03-2015	Que se de Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-161984	19-03-2015	16-53-2015	FABIO D BOGOTIA	teléfono s6	TECHNOL Celulares	no prende	2 900 000	28-02-2015	28-02-2015	28-02-2015	Que se de Chat mediación programado	
16-162547	01-03-2015	16-53-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	paritalon 3	MODA Y Ropa homi	se rompió	estaba ma 250 000	01-03-2015	28-02-2015	28-02-2015	Que se de Chat mediación programado	
16-162344	11-03-2015	16-54-2015	FABIO D MEDULLA CALLE 64	paritalon 3	MODA Y Ropa homi	se rompió	estaba ma 150 000	01-03-2015	03-03-2015	03-03-2015	Que se de Chat mediación programado	
16-163377	02-03-2015	16-54-2015	FABIO D BOGOTIA	Zapatos 4	MODA Y Zapatos	notos	Estaban en 250 000	01-03-11-2015	03-09-2015	03-09-2015	Que se de Chat mediación programado	

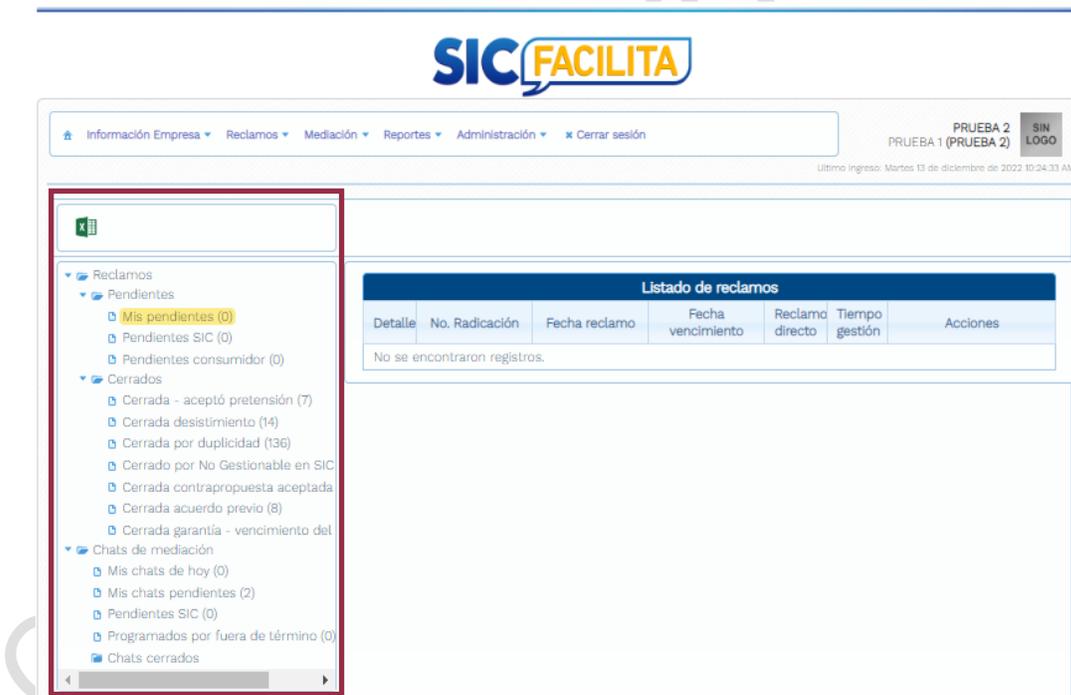
5.17 FINALIZAR SESIÓN

El Proveedor luego de finalizar su gestión en la plataforma SICFacilita y para salir de la misma, debe seleccionar la opción “*Cerrar sesión*”, en el menú principal



6 ARBOL DE GESTIÓN

En el home principal de la plataforma SICFacilita, el proveedor podrá encontrar un árbol de gestión, este se ubica a mano izquierda y se puede observar al ingresar a la plataforma.



En el árbol de gestión, el proveedor podrá realizar todas las acciones que se explican en este instructivo, específicamente en los numerales 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 y 5.10. Allí, el proveedor tendrá a la mano toda la gestión sin necesidad de ingresar a otras pestañas del menú principal de la plataforma.

Si el proveedor se encuentra en otra sección de la plataforma y desea regresar al home principal, debe dar click al icono con forma de casa, que se encuentra a mano izquierda del menú principal de la plataforma.



6.1 CHATS PROGRAMADOS POR FUERA DE TÉRMINO

En el árbol de gestión en la carpeta chats de mediación, los proveedores podrán encontrar la opción “Programados por fuera de término”, en esa opción aparecerá una lista de los reclamos que se programaron por fuera de los 15 días hábiles para dar respuesta a los reclamos que se radican en la plataforma.



Los proveedores vinculados a la plataforma deben realizar la gestión de los reclamos en los términos correspondientes; sin embargo, en ocasiones se presentan programaciones de chats de facilitación, por fuera del término estipulado y el proveedor deber tomar medidas para atender los reclamos dentro de los términos. Las medidas que puede realizar el proveedor son las siguientes:

- Solicitud de programación de chats de facilitación de 30 minutos, en reclamos específicos de acuerdo con el análisis que realiza el proveedor de los reclamos asignados (esta opción es sujeta al análisis y aprobación de los

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 36 de 36

administradores de la plataforma y de la disponibilidad de agenda para la programación de chats).

- Gestionar la mayor cantidad de reclamos asignados con las causales de cierre que tiene disponible la plataforma, distintas al chat de facilitación (acuerdo previo, pretensión aceptada, contrapropuesta) de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.6.2.2 de este instructivo.
- Activación de usuarios adicionales para la gestión de reclamos en la plataforma, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.13 de este instructivo
- Habilitar horarios adicionales de gestión de chats de facilitación dentro de la plataforma, a convenio con la SIC.
- Otras que se puedan considerar en la gestión.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento SICFacilita CS01-P01, numeral 5.1.2 “Inscripción de Proveedores”.
- Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04, numeral 5.2 “Canales de Atención”.
- Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFacilita para los Consumidores CS01-I05, numeral 5.9 “Facilitación”.
- Formato Términos y Condiciones SICFacilita CS01-F06, en su totalidad.

7.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No Aplica.

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza el numeral 5.1 “INGRESAR Y REGISTRAR UN USUARIO PROVEEDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA” en lo referente a la ruta de ingreso a la plataforma SICFacilita.

Se actualiza el título del numeral 5.4 el cual ahora se denomina “GESTIÓN DE CONTRASEÑA” y se incluye el numeral 5.4.1 “Recordar contraseña” en el cual se actualiza la ruta para consultar la Política de Tratamiento de Datos personales de la SIC.

Se incluye el numeral 5.4.2 “Desbloqueo de Usuario y Contraseña” en el cual se describe el procedimiento que debe realizar el proveedor para desbloquear su usuario y contraseña en la plataforma SICFacilita.

Fin documento