CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 REFERENCIAS 5
5 GENERALIDADES 10
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 15
7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 18
7.1 ETAPA 1. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN 18
7.1.1 Recibir información 18
7.1.2 Asignar trámite 20
7.1.3 Verificar cumplimiento de requisitos mínimos 20
7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR 23
7.2.1 Iniciar Averiguación Preliminar 24
7.2.2 Obtener evidencias o información necesaria 25
7.2.3 Decretar medidas preventivas 26
7.2.4 Concluir etapa de averiguación preliminar 27
7.3 ETAPA 3. FORMULAR CARGOS 29
7.3.1 Abrir expediente 29
7.3.2 Practicar pruebas 30
7.3.3 Almacenar y guardar pruebas 32
7.3.4 Concluir práctica de pruebas 32
7.4 ETAPA 4. ADOPTAR DECISIÓN 33
7.4.1 Elaborar acto administrativo 33
7.4.2 Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías 37
7.4.3 Notificar o comunicar decisión 38
7.5 ETAPA 5. RESOLVER RECURSOS 40
7.5.1 Admitir o rechazar el recurso 40
7.5.2 Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica) 41
7.5.3 Tramitar recurso de apelación (si aplica) 43

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.

COPIA CONTROLADA

7.5.4 Tramitar recurso de queja (si aplica) 45

7.6 ETAPA 6. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES PROFERIDAS..... 45

7.6.1 Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones 46
7.6.2 Corregir errores formales..... 46
7.6.3 Sancionar la renuencia a suministrar información (cuando aplique).. 47
7.6.4 Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas 48
7.6.5 Resolver revocatoria directa 49

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 51
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 51

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer el conjunto de etapas y pasos a seguir en las actuaciones administrativas que se adelanten de oficio o a partir de las denuncias presentadas por cualquier persona, por la presunta transgresión de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. A través de la descripción de las etapas: Determinar competencia de la Dirección, Adelantar la averiguación preliminar, Formular cargos, Adoptar decisión, Resolver recursos y Realizar seguimiento a las decisiones proferidas.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado, inclusive, desde la etapa preliminar del proceso administrativo, por todos aquellos servidores públicos o contratistas que directa o indirectamente participen en él, con el fin de dar trámite a las actuaciones administrativas iniciadas a causa de una presunta transgresión de las normas legales vigentes en materia de Protección al Consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

3 GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general. La publicidad de los actos administrativos de interés particular se realiza mediante notificación personal, esta podrá efectuarse por medios electrónicos, conducta concluyente, aviso. La publicidad de los actos administrativos también se surte mediante publicación en la página web de la Entidad, o en un lugar de acceso al público en la Secretaria de la Superintendencia de Industria y Comercio, según sea el caso, de conformidad con los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Por su parte, los actos administrativos de interés general deberán ser publicados en el Diario Oficial o en la Gaceta que la administración haya destinado para tal efecto.

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Manifestación de la administración que resuelve sobre la práctica de pruebas, rechazando de manera motivada las ilegales, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas, y decretando las que esta Superintendencia considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos, teniendo en cuenta para ello las solicitudes presentadas en oportunidad por la parte investigada o por los terceros intervinientes reconocidos con interés

COPIA CONTROLADA

dentro del trámite, y en todos los casos, cuando requieran ser practicadas de oficio.

ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMULACIÓN DE CARGOS: Acto administrativo mediante el cual se da inicio al Procedimiento Administrativo Sancionatorio, con el fin de establecer posibles transgresiones al Régimen de Protección al Consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo la competencia de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio. En éste, se señalan con precisión y claridad los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones normativas presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes en caso de resultar probada la vulneración al Régimen de Protección al Consumidor.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, sin que medie intervención previa de cualquier persona, el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control inicia una actuación para investigar posibles violaciones de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo su inspección, vigilancia y control. Las averiguaciones preliminares también constituyen una actuación de oficio cuando son adelantadas sin previa solicitud de cualquier persona.

CONCILIACIÓN: Mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.. Esta diligencia no se encuentra prevista en el procedimiento administrativo sancionatorio ni como una etapa *o requisito procesal* dentro de la actuación preliminar de que trata la Ley 1437 de 2011.

DIPAC: Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

GSESP: Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto.

MEDIOS DE PRUEBA: Son las diversas modalidades a través de las cuales las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses. Instrumentos previstos por la ley para la verificación de hechos. Son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, el juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios y los informes, según lo establecido en el artículo 165 del C.G.P

COPIA CONTROLADA

MULTA SUCESIVA: Sanción que consiste en pagar una cantidad de dinero, por haber infringido una ley o haber incumplido una orden. Cuando un acto administrativo de carácter particular o general imponga una obligación no dineraria a un particular y este se resistiere a cumplir la orden y/o instrucción, la autoridad que expidió el acto administrativo podrá imponer multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía. Las multas sucesivas o persuasivas por incumplimiento de órdenes o instrucciones, son diferentes de aquellas que derivan del juicio de responsabilidad.

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer el contenido de sus decisiones ***a quienes hacen parte del proceso o puedan verse afectados con las mismas.***

QUEJA Y/O DENUNCIA: Escrito o comunicación a través del cual una persona pone en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, hechos que considera contrarios a las normas de protección al consumidor, sin pretender el reconocimiento de un derecho particular o la solución de una situación individual.

RENUENCIA o REBELDÍA: Desacato de las órdenes o instrucciones no dinerarias impartidas por la Superintendencia de industria y Comercio a un particular.

RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual los particulares solicitan a la Administración que se modifique, aclare, revoque o adicione un acto administrativo, que . Por regla general contra los actos administrativos definitivos proceden los recursos de reposición, apelación ***y el de queja cuando se niegue el recurso de apelación.***

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los derechos colectivos y del ambiente	Art. 78	La ley regulará el control de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.
Ley	18 de 1990	Por la cual se prohíbe la fabricación, importación, distribución, venta y uso de juguetes bélicos en el territorio nacional, se adiciona la Ley 42 de 1985 y se dictan otras disposiciones.	Art. 1 y 4	Art. 1. Prohíbase la fabricación, importación, distribución, venta y uso de juguetes bélicos en todo el Territorio Nacional. Art. 4. La vigilancia de lo dispuesto en el artículo 1 de esta Ley corresponde a las autoridades colombianas y, en especial, a la Superintendencia de Industria y Comercio, Policía Nacional y Aduana Nacional.
Ley	300 de 1996	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones".		Aplicación parcial, con inclusión de normas que la modifiquen y reglamenten.
Ley	1335 de 2009	Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo de tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco y sus derivados en la población colombiana.	Art. 34	ADVERTENCIA DE SALUD EN LA PUBLICIDAD, LAS CAJETILLAS Y EMPAQUES. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, hará la verificación en puerto de conformidad con su competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio hará la verificación y control una vez se encuentre en el mercado nacional, las autoridades competentes, velarán porque todos los productos cumplan con lo dispuesto en el presente artículo, como requisito para los efectos del levante de la mercancía.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.		De aplicación total en lo que resulte pertinente al Régimen de Protección al Consumidor en sede administrativa.
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Parte Primera. Art. 1 - 102.	Aplicación total.

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1558 de 2012	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley general de turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones	Art. 25	Art. 25. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen y reglamenten.
Ley	1564 de 2012	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones	Art. 165	Artículo 165. Medios de prueba. Son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, el juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios, los informes y cualesquiera otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento del juez. El juez practicará las pruebas no previstas en este código de acuerdo con las disposiciones que regulen medios semejantes o según su prudente juicio, preservando los principios y garantías constitucionales.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		Aplicación total.
Decreto	1441 de 1982	Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones.		Aplicación total.
Decreto	3467 de 1982	Por el cual se dictan unas normas relativas a las ligas y asociaciones de consumidores.	Art. 3	El control y vigilancia de las actividades desarrolladas por las ligas y por las asociaciones de consumidores serán de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
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.		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Decreto	2876 de 1984	Normas de precios		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Decreto	1075 de 1997	Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos		Aplicación total
Decreto	863 de 1998	Por la cual se reglamenta el decreto 3466 de 1982 en cuanto a fijación de precios y se dictan otras disposiciones.		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.	Art. 12	Art. 12. Funciones de la Dirección de Investigación de protección al Consumidor de manera enunciativa, incluyendo las que pertenezcan a la naturaleza de la dependencia.
Decreto	4176 de 2011	Por el cual se reasignan unas funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- y a la Superintendencia de Industria y Comercio, y se dictan otras disposiciones.	Art. 3	Reasignar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y al Director de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, las funciones establecidas en el numeral 7 del artículo 6 y el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, respectivamente, relacionadas con la protección de los usuarios de los servicios turísticos, para lo cual dicha entidad adelantará el trámite de las investigaciones administrativas por las casuales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996 y en las

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				normas que la modifiquen y reglamenten
Decreto	704 de 2012	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	2184 de 2012	Por el cual se corrigen yerros de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	735 de 2012	Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	975 de 2014	Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se debe presentar la información y la publicidad dirigida a niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores		Aplicación total
Decreto	1369 de 2014	Por el cual se reglamenta el uso de la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos		Aplicación total
Decreto	1499 de 2014	Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia		Aplicación total
Decreto	1368 de 2014	Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	1033 de 2014	Por el cual se reglamenta la Ley 1639 de 2013 “Por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000”		Capítulo 2. Régimen de control de comercialización. Art. 9. Inspección, vigilancia y control. La superintendencia de Industria y Comercio y las autoridades administrativas de policía, en lo de su competencia, ejercerán inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente capítulo.
Decreto	*587 de*	“por el cual se adiciona un		*Aplicación Total*

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
	2016	capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto número 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.”		
Decreto	*679 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 19 de la Ley 1480 de 2011"		*Aplicación total*
Circular Única SIC	10 de 2001	Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.		Instrucciones impartidas en cuanto a calidad e idoneidad de los bienes y servicios, información al consumidor, en lo que resulte pertinente y el régimen de protección a usuarios, de aplicación total en lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Resolución	3961 de 2009	Por la cual se establecen los requisitos de empaquetado y etiquetado del tabaco y sus derivados		Aplicación total

5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias. Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

COPIA CONTROLADA

Asignación: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada al servidor público o contratista debe ser asignada de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico, 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.

Desistimiento: En el trámite de actuaciones administrativas sancionatorias promovidas a solicitud de cualquier persona, los desistimientos pueden presentarse en cualquier etapa del proceso antes de que se profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación, el Servidor público o contratista asignado ubica el expediente, anexa el desistimiento y, de ser procedente, emite acto administrativo de archivo por desistimiento en concordancia con lo señalado en el artículo 18 de la ley 1755 de 2015. No habrá desistimiento en aquellas investigaciones administrativas sancionatorias iniciadas de oficio. Una vez revisado el proyecto por el servidor público o contratista asignado, se entrega para la firma del Servidor público o contratista competente.

La decisión de continuar con la investigación por razones de interés público deberá adoptarse mediante resolución motivada.

Una vez firmado el acto administrativo se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva, de conformidad con lo establecido en el Manual de Notificaciones CS01-M02. El expediente debe ser cargado y enviado al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos completamente foliado por listado.

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 GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental. El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados conformarán el expediente.

COPIA CONTROLADA

Intervención de terceros: La petición para ser reconocido como tercero interviniente con interés dentro de una actuación administrativa deberá reunir los requisitos generales previstos en el Art. 16 de la Ley 1755 de 2015, esto es:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Adicionalmente, en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. Esta solicitud se resolverá de plano y contra la decisión no procederá ningún recurso. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Sólo los terceros reconocidos con interés dentro del trámite podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, y únicamente en los siguientes casos:

- Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
- Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
- Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

Manejo de Expedientes: Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo del mismo, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

COPIA CONTROLADA

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el Sistema de Trámites con el número de radicación inicial de la solicitud interpuesta, o en su defecto, acumulados al número inicial de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Reporte de Pagos: En caso de que el sancionado informe del pago a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos días siguientes a su recibo a la Dirección Administrativa y Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

Reserva Legal: Sólo tendrá carácter reservado, la información y documentos expresamente sometidos a tal condición por la Constitución Política y/o la ley, en especial:

a) Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
b) Los relacionados con la defensa y seguridad nacionales.
c) Los amparados por el secreto profesional.
d) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas.
e) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación.

Procedimiento: Una vez conocida la solicitud de reserva, se resuelve sobre su procedencia. De aceptarse la petición y sin auto que así lo ordene, el servidor público o contratista asignado, previa consulta con el jefe inmediato, abre cuaderno independiente en el que se archiva únicamente la información y documentos sometidos a reserva, el cual se identifica con la marcación "CUADERNO RESERVA", con el número del expediente al que corresponda y conserva el consecutivo del cuaderno del cual se hizo el respectivo desglose. De este desglose se deja constancia en el cuaderno principal, indicando el número de folios útiles que fueron trasladados al "Cuaderno Reserva". El "Cuaderno Reserva" permanece exclusivamente en el gabinete designado para tal fin.

Así mismo, se solicita a Grupo Trabajo Sistemas de Información adscrito a la Oficina de Tecnología e Informática, para que se restrinja en el sistema de trámites la consulta del documento sujeto de reserva.

Surtido el trámite correspondiente y proferida la decisión, existirán dos versiones de la misma resolución, una pública y otra privada (esto en caso de existir información reservada). La versión pública será del mismo tenor que la privada;

COPIA CONTROLADA

sin embargo, el aparte de la argumentación en el que se haga referencia a la información sujeta a reserva permanecerá sombreada.

Para efectos de notificación del acto administrativo, las dos (2) versiones se remiten al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos. La versión privada sólo podrá ser conocida por aquellos que cuenten con la respectiva autorización del favorecido con la reserva.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva: La decisión que rechace la petición de información o documentos por reserva, debe estar motivada, indicar en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechaza la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede ningún recurso. No obstante, en caso de insistencia, corresponde al Tribunal Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos o al Juez Administrativo, según se trate de autoridades nacionales, departamentales, distritales o municipales, decidir en única instancia, si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor público o contratista respectivo envía la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo, previo desglose, de ser necesario, en un término no mayor a quince (15) días.

Términos: Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio puede iniciar una averiguación preliminar o una investigación por presunta violación de las normas de protección del consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo su inspección, vigilancia y control: a) de oficio y b) por solicitud de cualquier persona.

COPIA CONTROLADA

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	**DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN**	Funciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor Denuncia (por trámite interno en la SIC o interpuesta por la ciudadanía)	Determinar si la petición y la documentación allegada por la persona denunciante cumplen con los requisitos mínimos definidos para dar inicio al trámite que corresponda sin perjuicio de que, en todo caso, la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. A través de las siguientes actividades: -Recibir información -Asignar trámite -Verificar cumplimiento de requisitos mínimos	Director, Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Acto administrativo de apertura de la investigación administrativa Comunicación traslado por competencia interna o a otra entidad (cuando aplique) Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar actuación administrativa Comunicación de cierre o archivo de la actuación (si aplica) Resolución de Apertura de averiguación preliminar (si aplica)
2	**ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR**	Resolución de Apertura de averiguación preliminar (si aplica)	Recabar información con el fin de establecer si existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio de oficio o por solicitud de cualquier persona. Sus fines son: verificar la ocurrencia del hecho, determinar la presunta violación de normas y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo	Director, Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Resolución que decreta las medidas preventivas Resolución de archivo Comunicado con el cual remite al competente Instrucciones de

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificar plenamente los posibles infractores, considerar la procedencia de sanciones y analizar si operó la caducidad de la facultad sancionatoria. A través de las siguientes actividades: -Iniciar Averiguación Preliminar -Obtener evidencias o información necesaria -Decretar medidas preventivas -Concluir etapa de averiguación preliminar		carácter general - Circular Única SIC Resolución con las instrucciones de carácter particular Comunicación de cumplimiento de la instrucción Decisión de continuar con la etapa de Formular Cargos (si aplica)
3	**FORMULAR CARGOS**	Decisión de continuar con la etapa de Formular Cargos	Dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio para determinar si se configura una transgresión de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La decisión final podrá ser: i) el archivo de la diligencia o, ii) la imposición de alguna de las sanciones previstas en el régimen de protección del consumidor (multas, instrucciones u órdenes). A través de las siguientes actividades: -Abrir expediente -Practicar pruebas -Almacenar y guardar pruebas -Concluir práctica de pruebas	Director, Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Pruebas y acto administrativo de preclusión de pruebas

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	**ADOPTAR DECISIÓN**	Actuaciones remitidas por las Alcaldías	Decidir sobre el mérito de la investigación administrativa sancionatoria procediendo con la imposición de multas entre otras sanciones según la ley, impartiendo prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones no dinerarias, confirmando como definitivas las medidas cautelares que en curso de la actuación se hayan decretado como preventivas y/o adoptando las decisiones que resulten necesarias para garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores. La decisión final también podrá ser de archivo. A través de las siguientes actividades: - Elaborar acto administrativo - Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías - Notificar o comunicar decisión	Director, Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Decisión o fallo Expedientes
5	**RESOLVER RECURSOS**	Decisión o fallo Expedientes Recursos	Resolver los medios defensivos o de impugnación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique, revoque o adicione una decisión definitiva proferida por la Entidad. A través de las siguientes actividades: -Admitir o rechazar el recurso -Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica) -Tramitar recurso de	Director, Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor	Decisión o fallo Expedientes

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			apelación (si aplica) -Tramitar recurso de queja (si aplica)		
6	**REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES PROFERIDAS**	Decisión o fallo Expedientes	Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación de las normas de protección del consumidor. A través de las siguientes actividades: -Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones -Corregir errores formales -Sancionar la renuencia a suministrar información (cuando aplique) -Sancionar el no cumplimiento con multas sucesivas -Resolver revocatoria directa		Acto administrativo por: incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia, Aclaración, Corrección, Revocatoria Directa,

COPIA CONTROLADA

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN

Determinar si la petición y la documentación allegada por la persona denunciante cumple con los requisitos mínimos definidos para dar inicio al trámite que corresponda sin perjuicio de que, en todo caso, la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

7.1.1 Recibir información

El Servidor público o contratista asignado de la dependencia recibe la valija que contiene los documentos físicos dirigidos a la DIPAC y una planilla en la que se relacionan los documentos recibidos a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, los cuales se encuentran radicadas de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de

Trámites. Así mismo, recibe a través del correo electrónico dirproteccion@sic.gov.co los documentos radicados a través de serviciosenlinea@sic.gov.co, y verifica:

- Que el código de radicación corresponda a trámites de la DIPCAC.
- Que los documentos relacionados se encuentren físicamente o digitalmente en la cantidad de folios que indica el Sistema de Trámites.
- Que la radicación corresponda con la codificación establecida.

Si el código de radicación está errado, lo corrige en el Sistema de Trámites, informa al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos a través del diligenciamiento del formato "Actualización del Sistema de Trámites" - GD01-F04 adjuntando el documento original corregido dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la corrección efectuada, mediante los recorridos internos de correspondencia. Lo anterior, con el fin de actualizar (digitalizar e indexar) en el Sistema las imágenes de los documentos correspondientes. De ser necesario, efectúa las acumulaciones pertinentes en el Sistema de Trámites o solicita los folios que hagan falta.

Las actuaciones administrativas podrán promoverse:

- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general.
- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular.
- Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Por las autoridades oficiosamente.

El inicio de la actuación administrativa se encuentra a cargo de la autoridad competente, así como los procedimientos e incluye, pero no se limita, a la etapa de averiguación preliminar.

Las averiguaciones preliminares proceden por los siguientes asuntos y conductas; entre otras:

- Acaparamiento.
- Calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios.
- Clausulas prohibidas.
- Cláusula de permanencia mínima.
- Cláusulas abusivas.
- Contratos de adhesión.
- Comercio electrónico.

COPIA CONTROLADA

- Derecho de información de los niños, niñas y adolescentes.
- Especulación indebida.
- Garantía
- Incumplimiento de las obligaciones no dinerarias ordenadas por esta Superintendencia.
- Información suministrada por cualquier medio de comunicación.
- Información de contenido mínimo.
- Información pública de precios.
- Información oportuna sobre productos defectuosos
- Operaciones mediante el sistema de financiación.
- Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Producto defectuoso.
- Producto no requerido.
- Prohibición de ventas atadas.
- Promociones y ofertas.
- Protección contractual.
- Protección especial a los niños, niñas y adolescentes.
- Publicidad.
- Usura.
- Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.
- Ventas que se realizan a través de comercio electrónico.
- Violación al régimen de protección al consumidor, incluidas órdenes y/o instrucciones.

7.1.2 Asignar trámite

El servidor público o contratista designado de la DIPAC, previa instrucción del Director, asigna por medio del Sistema de Trámites al servidor público o contratista que se encargará de atender el trámite.

7.1.3 Verificar cumplimiento de requisitos mínimos

Las acciones propias de la validación de información son:

7.1.3.1 Identificar que la asignación sea correcta

El servidor público o contratista designado de la DIPAC, identifica que:

- La petición y/o denuncia sea competencia de la entidad, si no es competencia de la Superintendencia, proyecta oficio de traslado a la entidad competente y

COPIA CONTROLADA

copia del oficio remisorio al denunciante, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

- La petición y/o denuncia sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, proyecta traslado interno dentro de los tres (3) días siguientes, a la dependencia competente.

El (la) Director(a) de la DIPAC revisa las comunicaciones de salida. En caso que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado.

Las comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites / Sistema de Protección al Consumidor. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

7.1.3.2 Verificar cumplimiento de requisitos mínimos

El servidor público o contratista designado de la DIPAC revisa que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Si la información es insuficiente o no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, continúa con la actividad

7.1.3.3. Requerir información.

Cuando la denuncia promueva el inicio de una actuación administrativa en interés general, el servidor público o contratista puede adoptar medidas diferentes al requerimiento de información al denunciante, con el fin de obtener los elementos de juicio necesarios y que permitan evidenciar las presuntas transgresiones a la normatividad vigente.

El servidor público o contratista asignado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia para determinar si es procedente continuar con la averiguación preliminar, en tal caso, presenta una recomendación al superior inmediato, para que este, con base en la información entregada, decida si acoge la recomendación o no. Si el servidor público o contratista competente acoge la recomendación, se inicia el trámite de averiguación preliminar.

COPIA CONTROLADA

7.1.3.3 Requerir información (cuando aplique)

Si la información es insuficiente, el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta requerimiento al denunciante, por una vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, indicando detalladamente la información o documentos que hacen falta y el plazo otorgado para atender la solicitud. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al denunciante.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta requerimiento al denunciante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

El director de la DIPAC revisa las comunicaciones de salida. En caso de requerir ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado.

Las comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Una vez recibida la información por parte del denunciante, se continúa con la siguiente actividad. Si el denunciante responde con una solicitud de prórroga para adjuntar la información requerida, dicha solicitud es evaluada por el servidor público o contratista asignado, para emitir la respuesta:

- Si la respuesta es conceder la prórroga, se interrumpen los términos previstos.
- Si la respuesta es no conceder la prórroga, se da espera a que el denunciante de respuesta al requerimiento de información.

7.1.3.4 Tomar decisión sobre información aportada

Cuando el servidor público o contratista designado de la DIPAC, cuente con información suficiente y comprenda la finalidad u objeto de la petición, continúa en la Etapa de Averiguación Preliminar. Sin embargo, cuando la denuncia, ya sea que se inicie en interés general o particular, permita establecer con precisión y claridad los hechos que la originan, identificar plenamente los posibles actores de la

COPIA CONTROLADA

conducta y las disposiciones normativas presuntamente vulneradas, se podrá prescindir de la etapa de averiguación preliminar para continuar con la Etapa de Formulación de Cargos, según sea el caso.

Vencido el término otorgado al denunciante para completar la información y transcurrido un (1) mes sin que el denunciante presente respuesta, operará la figura jurídica del desistimiento tácito en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta el acto administrativo de archivo, el cual se notifica personalmente al denunciante.

Empero, cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia y si existe mérito suficiente, podrá adelantarse la actuación administrativa de manera oficiosa, caso en el cual, el servidor público o contratista asignado se abstiene de archivar las diligencias.

El proyecto de archivo por desistimiento tácito se remite a través de plataforma de generación automática de actos administrativos al servidor público competente para su firma. Una vez firmado electrónicamente, el servidor público o contratista asignado para diligenciar el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Si el desistimiento tácito se da frente a una petición iniciada en interés particular, se archiva y en este caso, procede únicamente el recurso de reposición de conformidad con lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

Recabar información con el fin de establecer si existe mérito para adelantar una investigación administrativa de oficio o por solicitud de cualquier persona. Sus fines son: verificar la ocurrencia del hecho, determinar la presunta violación de normas y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificar plenamente los posibles infractores, considerar la procedencia de sanciones y analizar si operó la caducidad de la facultad sancionatoria.

COPIA CONTROLADA

7.2.1 Iniciar Averiguación Preliminar

La etapa de averiguación preliminar no es obligatoria, de hecho, cuando los elementos probatorios allegados con la denuncia o por cualquier otro medio, o los recolectados de oficio, cumplan el objeto de estas diligencias, el servidor público o contratista designado prescinde de la averiguación preliminar y procede con la Etapa de Formulación de Cargos.

El inicio de la averiguación preliminar se comunica al denunciante como persona interesada, lo que no implica que se haya reconocido la calidad de tercero interesado. Para ello, el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta la respectiva comunicación.

El director de la DIPAC revisa las comunicaciones de salida. En caso que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado.

Las comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

7.2.1.1 Actuar del Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto

El Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, adscrito a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, tiene asignadas funciones que le permiten adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias, con el fin de establecer si existen méritos suficientes para iniciar una investigación administrativa o, por el contrario, concluir con el archivo de las diligencias.

Con el fin de alcanzar el objetivo de las diligencias preliminares, se obtiene información a través de visitas de inspección, requerimientos, entrevistas, indagaciones, versiones libres, testimonios, declaraciones juramentadas y cualquier medio de prueba establecido en la ley. Cumplidos los fines de la averiguación preliminar, el servidor público o contratista designado presenta los estudios y/o el análisis de la información a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, para que desde allí, se adopten las decisiones

COPIA CONTROLADA

correspondientes, que pueden ser: formulación de cargos, adopción de medidas preventivas o el archivo de la actuación.

Tanto los estudios y/o análisis de la información, como las sugerencias sobre las medidas preventivas que se estimen necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por violación del régimen de protección del consumidor, podrán acompañarse del proyecto de acto administrativo y de los conceptos técnicos requeridos para adelantar la investigación administrativa, si los hay.

La etapa preliminar adelantada por el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, no se limita a la averiguación previa de una presunta vulneración de las normas de Protección al Consumidor y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio; además, puede ejercer labores de capacitación dirigida a comerciantes, vigilancia del mercado, evaluar la seguridad de bienes y servicios de consumo cuya competencia no esté asignada a otra autoridad (evaluación del riesgo), señalar advertencias sobre los riesgos a los que está expuesto el consumidor con el uso de algún producto, realizar estudios de mercado y presentar informe directamente al Superintendente de Industria y Comercio, al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor y a la Oficina Asesora de Planeación, sobre los asuntos a su cargo, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor tramita en forma exclusiva y con total independencia las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad y, de ser necesario, impone de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que procedan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes y/o instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2.2 Obtener evidencias o información necesaria

El Servidor público o contratista designado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia o los obtenidos de manera oficiosa y recopila información a través de los medios de prueba establecidos en el Código General del Proceso, es decir, mediante visita de inspección, requerimiento de información, testimonios, u otras diligencias. Para esto puede acudir al presunto infractor, a terceros u otras fuentes. En suma, si el inicio de la actuación obedeció a una

COPIA CONTROLADA

solicitud, también puede obtenerse información del denunciante. Lo anterior, con el fin de adoptar una decisión soportada en material probatorio suficiente.

7.2.3 Decretar medidas preventivas

Al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o acta de visita de inspección, así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio, el servidor público o contratista competente proyecta resolución que decreta las medidas preventivas a las que haya lugar de conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

El decreto de medidas preventivas procede en cualquier etapa de la actuación administrativa una vez se verifique la hipótesis normativa prevista para tal fin. Son medidas preventivas, entre otras, las siguientes:

- El cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

- La suspensión en forma inmediata y de manera preventiva de la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

- Las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

- La fijación de requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.

El proyecto de resolución que decreta las medidas preventivas se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el

COPIA CONTROLADA

formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.2.4 Concluir etapa de averiguación preliminar

El servidor público o contratista designado debe tener en cuenta los hechos y el tipo de conducta que se pretende investigar, ya sea de oficio o por solicitud de cualquier persona, con el fin de verificar, frente a la ley, el reglamento, la orden o instrucción de autoridad, si se configura una presunta infracción y la procedencia de las sanciones. En todo caso, la tipificación de la(s) presunta(s) infracción(es) está a cargo del servidor público o contratista, sin que su actividad se límite a lo anotado en la denuncia.

7.2.4.1 Proferir decisión de archivo o traslado por competencia

Si al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o acta de la visita de inspección, así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio, el servidor público o contratista designado determina que no hay transgresión a la ley, reglamento, orden o instrucción de autoridad, que el hecho no existió, que no es posible individualizar al presunto infractor, que existe cosa juzgada o que no hay competencia de la SIC para conocer sobre el asunto, determina el archivo de las diligencias mediante acto administrativo debidamente motivado.

El proyecto de decisión de archivo se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

En caso de que la SIC no sea competente para adelantar alguna actuación, las diligencias o la denuncia, el servidor público o contratista designado proyecta comunicado con el cual remite al competente en la forma y dentro del término previsto en el numeral 7.1.3.1.

No obstante, cuando la particularidad del caso lo permita, podrá instruirse al presunto infractor, como medida de control y con el fin de que cese la presunta vulneración al régimen de protección del consumidor, sin perjuicio de que se inicie un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra, mediante acto

COPIA CONTROLADA

administrativo de formulación de cargos, en cuyo caso continúa con la Etapa de Formulación de Cargos.

7.2.4.2 Proferir decisión sobre medidas preventivas:

Vencido el término por el cual estuvo vigente una medida preventiva de carácter general, corresponde a la DIPAC, en su condición de competente y encargada del trámite, proferir la decisión definitiva, para lo cual, el servidor público o contratista designado presenta una recomendación al superior inmediato, para que este, con base en la información entregada, decida si acoge la recomendación o no. Si el servidor público o contratista competente acoge la recomendación, se proyecta el acto administrativo con la instrucción definitiva de carácter general.

El proyecto de resolución se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.2.4.3 Proferir instrucciones de carácter general

Tratándose de decisiones definitivas de carácter general, el Director de la DIPAC solicita a la Oficina Asesora Jurídica su incorporación en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo ordenado en la Resolución No. 61959 de 2014, por la cual se adicionó el Capítulo Sexto en el Titulo II de ese instrumento.

7.2.4.4 Proferir instrucciones de carácter particular

Concluido el estudio de la información y/o documentación recaudada en la etapa de averiguación preliminar, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en caso de advertir que la presunta conducta infractora no amerita el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio, instruye sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor para el caso particular, determinando los criterios para su cumplimiento y los medios para su aplicación, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual, el servidor público o contratista designado proyecta un oficio con las instrucciones de carácter particular. De ser necesario, en el mismo oficio se indica el término para acreditar el cumplimiento de la instrucción, que no procede en todos los casos.

COPIA CONTROLADA

Las comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en cumplimiento de las funciones legalmente asignadas, inicie las actuaciones correspondientes contra la persona instruida, de advertir que, en el ejercicio de su actividad se configura una presunta transgresión a las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2.4.5 Seguimiento al cumplimiento de la instrucción

De requerirse acreditación del cumplimiento de la instrucción, una vez acreditado, el servidor público o contratista evalúa la posibilidad de archivar las diligencias y proyecta la comunicación correspondiente, que será entregada al servidor público competente para su firma. De no acreditarse, el servidor público o contratista designado proyecta la actuación que corresponda por el incumplimiento a la instrucción impartida. (Ver numeral 7.3. Formular cargos).

7.3 ETAPA 3. FORMULAR CARGOS

Dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio para determinar si se configura una transgresión de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La decisión final podrá ser: i) el archivo de la diligencia o, ii) la imposición de alguna de las sanciones previstas en el régimen de protección del consumidor (multas, instrucciones u órdenes).

7.3.1 Abrir expediente

Cuando surtida la averiguación preliminar permita establecer con precisión y claridad los hechos que la originan e identificar plenamente los posibles actores de la conducta, así como las disposiciones normativas presuntamente vulneradas, o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una investigación administrativa sancionatoria de oficio, el Funcionario Asignado procede a individualizar al presunto investigado para lo cual solicita la generación del Certificado de Cámaras o Registro Único Empresarial, documento que hará parte del expediente junto con la denuncia o los antecedentes que motivan el inicio

COPIA CONTROLADA

de la investigación de oficio. Lo anterior, sin perjuicio de que tales actividades ya se hubiesen adelantado dentro de las diligencias correspondientes a la averiguación preliminar.

Conformado el expediente, que incluye el Certificado de Existencia y Representación Legal de la persona natural o jurídica que se va a investigar, se formulan cargos mediante acto administrativo que señala, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas, las sanciones o medidas procedentes y el reconocimiento o no de terceros interesados. Si proceden medidas que deban adoptarse de forma preventiva, previo a la decisión de fondo, el servidor público o contratista designado proyecta resolución con las instrucciones de carácter particular. Contra esta decisión no proceden recursos. En ella también se indica el término dispuesto para la presentación de los descargos - quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos – y, cuando proceda, se reconoce como parte al tercero(s) interviniente(s). La comunicación que se libre al denunciante no implica un reconocimiento como tercero interesado. ***Concluido esto, ingresa los datos de la solicitud o de los antecedentes en el Sistema de Información de Protección.***

El proyecto de resolución se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Recibidos los descargos, el servidor público o contratista encargado anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno para su posterior reparto. Cuando el expediente es asignado al servidor público o contratista que corresponda, éste lo revisa con el objeto de resolver sobre el decreto y la práctica de pruebas o prescindir dicho término. Todos los expedientes tendrán una resolución de pruebas, con las previsiones señaladas, como se detalla a continuación.

7.3.2 Practicar pruebas

Los hechos relacionados con las conductas investigadas por presunta transgresión a las normas de protección al consumidor y/o las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en la ley, especialmente, en el Código General del Proceso.

COPIA CONTROLADA

En caso de requerir elementos de juicio diferentes a los ya incorporados al expediente, el servidor público o contratista designado proyectará una resolución decretando la práctica de pruebas con base en los criterios fijados por la ley. Las pruebas podrán decretarse de oficio o a petición del (de los) investigado(s) o a solicitud del tercero interviniente (reconocido previamente), según sea el caso. Serán rechazadas, de manera motivada, las pruebas solicitadas que resulten inconducentes, impertinentes y las superfluas, y no se atenderán las practicadas ilegalmente.

Cuando las partes no soliciten la práctica de pruebas o no la soliciten dentro de la oportunidad legal, cuando se considere innecesario ejercer facultades oficiosas en esta materia y se estime suficiente el acervo probatorio recopilado, o cuando se rechacen las pruebas pedidas por las causales ya mencionadas, el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo que contiene, de ser el caso:

i.) Los motivos que dan lugar al rechazo de las pruebas solicitadas,
ii.) Los elementos de juicio que serán valorados al momento de proferir la decisión, esto es, ordenar que se tengan como tales los documentos y demás elementos materiales de prueba que obren en el expediente y el valor probatorio que merezcan según la ley,
iii.) Se prescinde totalmente del término probatorio,
iv.) Se corre traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días

El servidor público o contratista competente revisa la resolución y si está de acuerdo con el acto administrativo, da el visto bueno y firma, si es del caso se realizan ajustes al mismo.

Firmada la resolución que decreta y/o rechaza pruebas, o aquella en la que se establecen los elementos de juicio que serán valorados al momento de proferirse la decisión y se prescinde del término probatorio corriéndose traslado para alegar de conclusión, la secretaria o el servidor público o contratista asignado diligencia el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones, con el fin de comunicar la decisión a los interesados.

En caso de decretarse la práctica de pruebas, el servidor público o contratista asignado proyecta las comunicaciones que desarrollan dicho decreto. Contra estas decisiones no procede ningún recurso. El director de la DIPAC revisa las

COPIA CONTROLADA

comunicaciones de salida. En caso que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado.

Estas comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

7.3.3 Almacenar y guardar pruebas

De existir elementos probatorios que no resulten de fácil conservación en el expediente por su tamaño, forma o composición, el servidor público o contratista designado almacena dichos elementos en gabinete separado, destinado exclusivamente para tal fin y deja constancia de esta circunstancia en el expediente con la respectiva remisión exacta al lugar de localización.

Las pruebas permanecen debidamente rotuladas con el número del expediente al cual pertenecen. Igual procedimiento se realiza con los elementos probatorios que requieran de un cuidado especial por razón a su naturaleza, por posible deterioro o pérdida de información, todo lo cual es evaluado por el servidor público o contratista sustanciador junto con el jefe inmediato.

7.3.4 Concluir práctica de pruebas

Concluida la práctica de todas las pruebas decretadas y vencido el término probatorio que podrá ser de 30 ó 60 días, según se trate de dos o más investigados o se deban practicar pruebas en el exterior, se profiere acto administrativo que ordena el cierre del periodo probatorio y da traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días.

Cuando se concluya la práctica de todas las pruebas decretadas antes del término señalado para tal fin -30 o 60 días-, se prescinde del término restante, evento en el cual se profiere un acto administrativo en los mismos términos del señalado en el párrafo anterior, esto es: i) se prescinde parcialmente del término probatorio y, ii) se corre traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días

El proyecto del acto administrativo se entrega al servidor público competente para su revisión, aprobación y firma.

COPIA CONTROLADA

Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que ingrese la información en el Sistema de Trámites o en el Sistema de Información de Protección, diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.4 ETAPA 4. ADOPTAR DECISIÓN

Decidir sobre el mérito de la investigación administrativa sancionatoria procediendo con la imposición de las sanciones que correspondan de acuerdo a lo dispuesto en la Ley, impartiendo prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones no dinerarias, confirmando como definitivas las medidas cautelares que en curso de la actuación se hayan decretado como preventivas y/o adoptando las decisiones que resulten necesarias para garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores. La decisión final también podrá ser de archivo.

7.4.1 Elaborar acto administrativo

Concluida la etapa probatoria y surtida la de alegatos de conclusión, el servidor público o contratista designado verifica:

- Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al servidor público o contratista que recibe la correspondencia;
- Que el expediente reúna los requisitos legales, si falta alguno, ordena el trámite correspondiente (apertura de investigación, alcance al pliego de cargos, requerimiento completo de información, decreto de pruebas, entre otros);
- Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUES o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su identidad y existencia, y para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos el servidor público o contratista evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema siguiendo el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.
- Que las notificaciones y las comunicaciones se hayan surtido en debida forma y no exista pendiente alguno en esos trámites.
- Que las solicitudes de pruebas hayan sido resueltas totalmente y no se encuentren peticiones irresueltas en tal sentido.
- Que se haya cumplido o prescindido el término probatorio y que dicha etapa se encuentre concluida;

COPIA CONTROLADA

- Que se hayan practicado todas las pruebas decretadas o se haya prescindido de su práctica;
- Que se haya dado oportunidad al investigado para alegar de conclusión.

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el servidor público o contratista designado proyecta el acto administrativo teniendo en cuenta las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del servidor público o contratista competente.

La propuesta debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos. La decisión que ponga fin al procedimiento administrativo de carácter sancionatorio debe contener:

- La individualización de la persona natural o jurídica investigada.
- El análisis de los hechos y las pruebas con base en los cuales se procede a decidir.
- Las normas infringidas con los hechos probados, si es del caso.
- La decisión final de archivo, sanción pecuniaria, orden o instrucción, acompañada de la correspondiente fundamentación.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben seguir los siguientes criterios institucionales para asegurarse de que la decisión contiene una obligación clara, expresa y exigible.

- Garantizar la coherencia entre los datos de identificación del sancionado o apoderado mencionados en la parte considerativa, en la resolutiva y en la de notificación y/o comunicación, teniendo en cuenta las nuevas direcciones informadas en el expediente para estos efectos.
- Individualizar plenamente al sancionado por medio de su nombre completo y el número del documento de identificación.
- Especificar en la parte resolutiva el tipo de notificación que debe surtirse y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden, el término, y las autoridades ante quienes deben interponerse.

En caso de imponer sanción pecuniaria, para efectos de graduar la multa se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- El daño causado a los consumidores.
- La persistencia en la conducta infractora.

COPIA CONTROLADA

- La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
- La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
- La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.
- El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.
- La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.
- El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

El servidor público o contratista designado debe incluir en la parte resolutiva del acto administrativo, el siguiente párrafo cuando se trate de infracciones al Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, así:

> "El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual."

Del mismo modo, cuando se trate de sanciones pecuniarias impuestas por la infracción al régimen de protección de usuarios de servicios turísticos, Ley 300 de 1996, se incluye en la parte resolutiva del acto administrativo un párrafo que indique:

> "El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá ser consignado a favor de FIDUCOLDEX S. A. – PATRIMONIO AUTONOMO FONTUR en la cuenta de ahorros Nº 062-91279-5 del Banco de Bogotá de la ciudad de Bogotá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, a partir de los cuales se empezarán a contar intereses a la máxima tasa de interés moratorio certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1075 de 1997. Copia de la consignación, en la que se debe diligenciar los campos de referencia de la siguiente manera: Referencia 1: número de cédula y Nit de la persona

COPIA CONTROLADA

natural o jurídica a quien impusieron la multa, Referencia 2: el número del expediente, y los siete dígitos que corresponden al año y número de expediente; deberá remitirse tanto al Grupo de Protección al Turista de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la Calle 28 Nº 13A-15 de la ciudad de Bogotá, como al Fondo de Promoción Turística en la Carrera 11 Nº 86-53 Piso 3 Edificio Segovia de Bogotá, dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización para que sea archivada en el expediente.

Cuando se trate de sanciones pecuniarias impuestas por la infracción al régimen de tabaco, Ley 1335 de 2009, se incluye en la parte resolutiva del acto administrativo un párrafo que indique:

”El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco BBVA, Cuenta Corriente No. 309-017911, a nombre del CONSORCIO SAYP 2011- Promoción y Prevención Multas Ley 1335/09, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.”

Redactada la propuesta de decisión o fallo, el servidor público o contratista designado la revisa y presenta para aprobación del servidor público competente.

El Servidor público competente, con base en los documentos que reposan en el expediente, las instrucciones impartidas, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y doctrina, verifica el contenido propuesto y de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal, aprueba mediante la firma del acto administrativo correspondiente.

En caso de inconsistencias, imparte al servidor público o contratista asignado las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes.

El término máximo de duración de la etapa de fallo es de treinta (30) días contados a partir de la presentación de los alegatos de conclusión.

COPIA CONTROLADA

7.4.2 Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías

De conformidad con el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, los alcaldes ejercen en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, cuando el alcalde en virtud al trámite que ha surtido considere procedente imponer una medida distinta a una multa, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor - DIPAC, como autoridad competente, puede iniciar de oficio o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual, este último la suspenderá y pondrá a disposición de la DIPAC, dejando constancia de ello en el expediente.

Una vez avocado el conocimiento sin que exista fallo definitivo proferido por el alcalde, corresponderá a la DIPAC agotar el trámite de la actuación hasta la decisión final de primera instancia.

El trámite adelantado por la alcaldía competente conserva plena validez siempre y cuando se haya surtido con las formalidades de Ley. Por tal razón, la DIPAC ejerce de manera oficiosa control de legalidad sobre las diligencias puestas a su disposición, y de ser el caso, adopta en el mismo acto en que se avoque el conocimiento del asunto, los remedios procesales que resulten necesarios para el saneamiento de la actuación, en cuyo caso, el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo que avoca conocimiento de la SIC en el asunto.

El proyecto de resolución se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Estas decisiones son comunicadas al investigado y a los terceros intervinientes que se encuentren reconocidos dentro del trámite y contra ellas no proceden recursos.

COPIA CONTROLADA

7.4.3 Notificar o comunicar decisión

El servidor público o contratista designado, una vez firmado el acto administrativo por el servidor público competente, ingresa la información en el sistema, para que se notifique o se comunique a las partes, según el caso.

Para el efecto, verifica que existan en el sistema los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar y/o comunicar el contenido de los actos administrativos, así mismo, revisa completamente la información registrada en el acto administrativo y la contrasta con la información almacenada en la base de datos.

Entre los datos a verificar se encuentran el número de identificación, nombre, dirección, país, ciudad, teléfono, dirección de correo electrónico, si actúa como representante legal o apoderado. Cuando se está realizando esta revisión se puede presentar:

- Errores en la base de datos, que dan lugar a una corrección y/o actualización de la misma, de manera que esté acorde con el acto administrativo.

- Errores en el acto administrativo, que dan lugar a una corrección y/o actualización del mismo, de manera que esté acorde con la base de datos.

Para la numeración, fechado, preparación de la documentación y notificación, diligencia el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, y entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia de lo estipulado en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, el servidor público o contratista designado del Grupo de Notificaciones y Certificaciones procede a notificar mediante aviso, el cual se enviará al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, sin perjuicio que dicho trámite se surta de alguna otra manera de las previstas en la Ley. En el expediente se deja constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por esta medio queda surtida la notificación personal.

7.4.3.1 Correo devuelto

El servidor público o contratista designado revisa el documento devuelto contra el expediente físico, 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 realiza

COPIA CONTROLADA

una breve investigación tanto en el expediente como en las bases de datos que tenga a disposición la entidad, actualiza la base de datos con la nueva información, produce las cartas corregidas y remite nuevamente al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos. El servidor público o contratista asignado archiva este correo devuelto dentro del expediente.

En caso de que la citación sea devuelta con posterioridad a que se haya remitido la notificación por aviso, se entenderá que la misma no surtió efectos y, por tanto, se surtirá nuevamente la notificación, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

El Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos entrega a las dependencias las guías del correo devuelto para que realicen la siguiente revisión:

- Número de radicación.
- Si corresponde a una sanción.
- Si es una devolución de notificación, se recupera de inmediato el acto administrativo sancionatorio que fue enviado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, para revisar cuidadosamente el motivo de la devolución.
- Una vez detectado, se corrige, se actualiza la base de datos, se deja constancia en el expediente de tal hecho.
- Se generan las cartas de citación para notificación del acto administrativo en cuestión.
- El término para este trámite no puede ser superior a dos (2) semanas.

7.4.3.2 Manejo de las inconsistencias

Frente al manejo de inconsistencia que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo.

Cuando los grupos de trabajo de Notificaciones y Certificaciones, Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos o el de Cobro Coactivo, informen por medio de requerimiento a la Delegatura sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo, el servidor público o contratista designado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. De requerir tiempo adicional, debe anunciarlo a la dependencia requirente (Grupo de Trabajo Notificaciones y Certificaciones, Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, o de Cobro Coactivo), dentro del término inicial.

COPIA CONTROLADA

El servidor público o contratista designado de la Delegatura competente verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Delegado.

7.4.3.3 Custodia de expedientes

Una vez notificado el acto administrativo, según certificación del Grupo de Notificaciones y Certificaciones y vencido el término para la interposición de los recursos, si no se presentan, el servidor público o contratista designado entrega el expediente a la secretaria de la DIPAC, con el fin de que lo cargue en el Sistema de Archivo Documental de la Dependencia y se encargue de la custodia de los expedientes hasta la fecha de su entrega al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.

Si se presentan los recursos, se continúa con la siguiente etapa.

7.5 ETAPA 5. RESOLVER RECURSOS

Resolver los medios de impugnación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique, revoque o adicione una decisión definitiva proferida por la Entidad.

7.5.1 Admitir o rechazar el recurso

Si se presenta recurso contra la decisión notificada, el servidor público o contratista designado revisa que, tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se presenten dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión definitiva.

Los recursos de reposición y de apelación se resuelven de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el servidor público o contratista que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

El acto administrativo sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, últimos que deberán ser decididos en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia;

COPIA CONTROLADA

si los medios de impugnación no se resuelven dentro de este plazo se entenderán fallados a favor del recurrente.

Para el trámite del recurso, por no encontrars en firme la actuación administrativa, el sancionado no está obligado a pagar la suma que el acto recurrido impuso como multa.

De los recursos, el solicitante podrá desistir en cualquier tiempo.

7.5.1.1 Agencia oficiosa para la interposición de recursos

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, debe acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses. Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

7.5.1.2 Decisiones de los alcaldes y recursos:

Contra las decisiones de los alcaldes proceden los mismos recursos de reposición, apelación y queja, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y, en lo que corresponda, lo dispuesto en esta Etapa 7.5 de Resolver Recursos. El recurso de reposición será resuelto por la misma alcaldía que profirió la decisión definitiva en primera instancia. El recurso de apelación será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Delegatura que resulte competente, según la especialidad del asunto. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja el cual deberá proponerse ante la Superintendencia de Industria y Comercio como inmediato superior de la alcaldía en estas materias.

Cuando el recurso de apelación sea interpuesto directamente, corresponderá a la alcaldía como primera instancia decidir sobre su procedencia y sólo trasladará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando exista pronunciamiento expreso al respecto.

7.5.2 Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica)

El Servidor público o contratista designado revisa el recurso, verifica y determina:

a) Si el recurso cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo,

COPIA CONTROLADA

evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal. Los requisitos son:

i.) Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido,
ii.) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad,
iii.) Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer y
iv.) Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

b) Si hay solicitud de pruebas o se considera necesario decretarlas de oficio, se proyecta resolución decretándolas. Las pruebas solicitadas podrán ser rechazadas por las mismas causales previstas en la actividad 7.3.2 de este procedimiento.

c) Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días, vencidos los cuales deberá proferirse la decisión. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. En el acto que decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

d) Cuando con el recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

e) Vencido el término probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

f) Si el recurso no se presenta con los requisitos señalados en los numerales i.), ii.) y iv.) del literal a) anterior, el servidor público o contratista competente lo rechaza. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Entrega el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

COPIA CONTROLADA

Una vez firmada la decisión, la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

La atención y resolución del recurso de reposición tiene un término máximo de dos (2) meses contado a partir de su interposición, salvo lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011, según el cual, los recursos deberán decidirse en el término de un (1) año a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia y de que se entiendan fallados a favor del recurrente. El plazo mencionado de dos (2) meses se interrumpirá mientras dure la práctica de pruebas y vencido este plazo sin que se haya notificado decisión expresa, se entenderá que la decisión es negativa. La ocurrencia del silencio negativo no exime a la autoridad de responsabilidad, ni le impide resolver, siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

7.5.3 Tramitar recurso de apelación (si aplica)

El recurso de apelación puede interponerse directamente o en subsidio del recurso de reposición. Si la decisión fue:

- Rechazar el recurso de apelación: El solicitante puede presentar recurso de queja directamente ante el superior.
- Conceder el recurso de apelación: El Servidor público o contratista designado traslada el expediente al superior inmediato.

El superior recibe el expediente, el servidor público o contratista designado, realiza la asignación por el sistema de trámites. El Servidor público o contratista al que se asigne el trámite, revisa de manera preliminar que el recurso de alzada se encuentre bien concedido y, de ser así, evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal; en caso contrario, mediante acto administrativo motivado indica la razón por la cual la segunda instancia no resolverá de fondo el medio defensivo.

COPIA CONTROLADA

Así mismo, podrán decretarse pruebas de oficio o a solicitud de parte previo a proferirse la decisión final, en la misma forma prevista en la actividad 7.5.1 de este procedimiento.

El Servidor público o contratista designado presenta el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

La atención y resolución del recurso de apelación tiene un término máximo de dos (2) meses contado a partir de la recepción del expediente por el superior, salvo lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011, según el cual, los recursos deberán decidirse en el término de un (1) año a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia y de que se entiendan fallados a favor del recurrente.

El plazo mencionado de dos (2) meses se interrumpirá mientras dure la práctica de pruebas y vencido este plazo sin que se haya notificado decisión expresa, se entenderá que la decisión es negativa. La ocurrencia del silencio negativo no exime a la autoridad de responsabilidad, ni le impide resolver siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Cuando el recurso de apelación sea interpuesto directamente y no en subsidio del recurso de reposición, en todos los casos corresponderá a la primera instancia decidir sobre su procedencia. El servidor público o contratista designado sólo trasladará el expediente al Superior inmediato cuando exista pronunciamiento expreso en el que se conceda el recurso de apelación. La competencia del inferior se suspenderá desde la ejecutoria del acto que la concede y hasta que se resuelva el recurso de apelación. Contra el rechazo del recurso de apelación sólo procede el recurso de queja.

COPIA CONTROLADA

7.5.4 Tramitar recurso de queja (si aplica)

El recurso de queja es facultativo y puede interponerse directamente ante el superior del servidor público o contratista que dictó la decisión, mediante escrito al que debe acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este, se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

El servidor público o contratista designado recibe el recurso, y lo remite al superior, quien ordena inmediatamente la remisión del expediente y decide si concede o no el recurso de apelación con fundamento en la queja:

- Si el Superior decide que debe acogerse el recurso de apelación con fundamento en la queja, lo concede. El servidor público o contratista asignado de la dependencia competente, traslada el recurso de apelación al superior competente de su dependencia para que se surta de inmediato. Se sigue lo descrito en la actividad 7.5.3 de este procedimiento.

- Si el superior acoge las razones que dieron lugar a la negativa del recurso de apelación en primera instancia, al momento de resolver la queja, no concede el recurso y emite decisión en tal sentido.

Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que ***diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones***, quien procederá a realizar la notificación ***y/o comunicación respectiva*** en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

El expediente debe ser devuelto completamente foliado por listado al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos quienes confirmaran su devolución por el sistema de trámites de la Entidad.

7.6 ETAPA 6. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES PROFERIDAS

En esta etapa se verifica el cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación de las normas de protección del consumidor.

COPIA NO CONTROLADA

7.6.1 Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones

Los actos administrativos mediante los cuales la SIC decide las investigaciones administrativas sobre presuntas violaciones de las normas de protección al consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia (órdenes y/o instrucciones y/o medidas administrativas), disponen acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro de un plazo determinado.

Vencido el término señalado, de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, el servidor público o contratista designado proyecta la actuación correspondiente por el incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia. (Ver numeral 7.6.4. Sancionar el no cumplimiento con multas sucesivas).

Esta actuación administrativa es diferente a la que se tramitó con fundamento en la presunta vulneración al régimen de protección del consumidor, y nada tiene que ver con el juicio de responsabilidad del infractor sancionado. Su única finalidad es la de verificar el cumplimiento dado a las órdenes y/o instrucciones y/o medidas administrativas que fueron impartidas.

7.6.2 Corregir errores formales

En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se pueden corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, se notifica o comunica a los interesados, según corresponda.

También de oficio o a solicitud de parte, pueden aclararse los conceptos o frases que ofrezcan verdadero motivo de duda, siempre que estén contenidas en la parte resolutiva del acto administrativo o que influyan en ella.

Si se considera improcedente la solicitud de aclaración, el servidor público o contratista designado proyecta comunicación de respuesta. En caso contrario, proyecta una resolución de revocatoria directa parcial, una resolución por la cual se reponga parcialmente lo que corresponda, o una resolución aclaratoria, según sea el caso.

Las comunicaciones o documentos de salida que declaran improcedente la solicitud, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la

COPIA CONTROLADA

DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

En caso de resolverse mediante acto administrativo, el servidor público competente revisa y firma la resolución. Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.6.2.1 Corregir irregularidades de la actuación

En virtud al principio de eficacia administrativa se buscará que el procedimiento logre su finalidad y, para el efecto, se removerán de oficio los obstáculos puramente formales, se evitaran decisiones inhibitorias y se sanearan de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1480 de 2011 las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

En todo caso, las irregularidades que se hayan presentado en la actuación administrativa podrán corregirse de oficio o a petición de parte, para ajustarla a derecho, y se adoptarán las medidas necesarias para concluirla.

7.6.3 Sancionar la renuencia a suministrar información (cuando aplique)

Si una persona particular, natural o jurídica, se rehúsa, oculta o impide el acceso a documentos o archivos requeridos por la Superintendencia, o remite información incompleta o con errores significativos, puede ser sancionada hasta por cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la ocurrencia de los hechos, sin perjuicio de la imposición de multas sucesivas al renuente. Este es un trámite paralelo a la actuación administrativa sancionatoria y no interrumpe los términos para proferir las decisiones correspondientes. Dicha sanción se impone mediante resolución motivada.

El servidor público o contratista designado proyecta traslado de la solicitud de explicaciones a la persona a sancionar, quien tendrá un término de diez (10) días para presentarlas.

COPIA CONTROLADA

Pasados los diez (10) días, la autoridad tendrá dos (2) meses para expedir y notificar el acto administrativo que ponga fin a la actuación, para lo cual, el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo sancionatorio por renuencia a suministrar la información. El servidor público competente revisa y firma.

Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Contra esta decisión procede únicamente el recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su notificación.

7.6.4 Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas

Si un acto administrativo impone obligaciones al investigado que no sean de carácter dinerario y éste se resiste a cumplirlas, el servidor público o contratista designado proyecta solicitud de explicaciones al renuente con el fin de que acredite el cumplimiento de la orden administrativa, quien tendrá un término de 10 días para presentarlas.

El director de la DIPAC revisa las comunicaciones de salida. En caso que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado.

Estas comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Transcurrido dicho término sin que se acredite el cumplimiento de la orden o la instrucción, el servidor público o contratista designado proyecta resolución motivada que impone multas sucesivas mientras se permanezca en rebeldía, sin perjuicio de que, previo a proferirse la decisión sancionatoria, se resuelva sobre la práctica de pruebas. Contra la sanción pecuniaria impuesta a un particular por el

COPIA CONTROLADA

incumplimiento de las órdenes o instrucciones que le fueron impartidas, procederán los recursos de reposición y apelación.

La administración podrá realizar directamente o contratar la ejecución material de los actos que corresponden al particular renuente, caso en el cual se le imputarán los gastos en que se incurra.

El servidor público competente revisa y firma la resolución que impone multas sucesivas. Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.6.5 Resolver revocatoria directa

En esta actividad, se resuelve de oficio o a solicitud de parte sobre la revocatoria directa de los actos administrativos. Los actos administrativos son revocables por el mismo servidor público o contratista que los expidió o por su inmediato superior jerárquico o funcional, de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley.
b) Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.
c) Cuando con ellos se cause agravio injustificado a una persona.

La revocación directa de los actos administrativos, promovidos por solicitud de parte, no procede por la causal del literal a del numeral anterior, cuando el peticionario haya interpuesto los recursos de que dichos actos sean susceptibles, ni en relación con los cuales haya operado la caducidad para su control judicial. Tampoco cuando se haya acudido ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo y el auto admisorio de la demanda se encuentre notificado.

La revocación directa de los actos administrativos de oficio podrá realizarse en cualquier tiempo salvo lo dispuesto en el siguiente numeral.

7.6.5.1 Revocación directa de actos de carácter particular y concreto

Salvo las excepciones establecidas en la Ley, cuando un acto administrativo, bien sea expreso o ficto, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter

COPIA CONTROLADA

particular y concreto o reconocido un derecho de igual categoría, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo, expreso y escrito del respectivo titular. En todo caso, el acto administrativo de carácter particular y concreto deberá encontrase ejecutoriado.

Si el titular niega su consentimiento y la autoridad considera que el acto es contrario a la Constitución o a la Ley, debe demandarlo ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

El Servidor público o contratista designado revisa la solicitud de revocatoria, verifica y determina:

a) Oportunidad y procedencia en los términos descritos anteriormente
b) De resultar inoportuna o improcedente la solicitud de revocatoria directa, así lo declara en el respectivo acto administrativo.
c) Superada la etapa de evaluación previa sobre la oportunidad y procedencia de la solicitud y, de ser el caso, una vez obtenido el consentimiento previo del particular. El servidor público o contratista evalúa jurídica y probatoriamente el asunto, teniendo en cuenta únicamente las causales descritas en el numeral 7.6.5., elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

Entrega el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso alguno.

Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CS01-F05 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud. La competencia para resolver

COPIA CONTROLADA

será evaluada en cada caso particular, para lo cual se tendrá en cuenta, entre otros aspectos, la concesión del recurso de apelación y la dependencia destino de la petición.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.
Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites
Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1) Se modifica el objetivo del procedimiento.
2) Se actualiza de conformidad con el formato SC01-F02 Procedimiento.
3) Se actualiza el glosario.
4) Se actualizan los documentos relacionados en el punto 8, con sus nuevos códigos y tipos documentales.

Fin documento

COPIA CONTROLADA