CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. REFERENCIAS 2
4. GLOSARIO 2
5. GENERALIDADES 3
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 4
6.1. Admisión 5
6.2. Averiguación Preliminar 6
6.3. Conciliación 6
6.4. Apertura investigación 7
6.5. Pruebas 8
6.6. Decisión o fallo 9
6.7. Notificación o Comunicación 10
6.8. Recurso 12
6.8.1 Recurso de reposición 12
6.8.2 Recurso de apelación 12
6.8.3 Recurso de queja 13
6.9. Acreditación de cumplimiento 13
6.10. Solicitud de modificación 14
6.11. Asuntos transversales 14
7. DIAGRAMA DE FLUJO 15
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 15

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Adolfo León Varela Sánchez Cargo: Director de Protección al Consumidor Fecha: 2011-06-13	Nombre: Alejandro Giraldo López Cargo: Delegado para la Protección del Consumidor y Metrología Fecha: 2011-06-13 Firma	Nombre: Javier Ricardo Niño Vicentes Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2011-06-17 Firma: Original firmado por Javier Ricardo Niño Vicentes

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.

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para atender las denuncias de personas naturales o jurídicas, que se consideren víctima de presunta violación a las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor.

2. ALCANCE

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a la solicitud de investigaciones por presunta violación a las normas de protección al consumidor.

3. REFERENCIAS

Ver normograma PA01-P01.

4. GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración ejerce su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general. La publicación de los primeros se realiza mediante la notificación y/o comunicación, y los segundos deben ser publicados en el Diario Oficial o la Gaceta o Boletín que la administración haya destinado para tal efecto.

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Resolución en la que se ordena la práctica de pruebas que esta Superintendencia considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos teniendo en cuenta las solicitudes de parte o que requieran ser practicadas de oficio.

ACTO ADMINISTRATIVO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN: Resolución mediante el cual se inicia una investigación formal por presuntas violaciones a las normas en materia de protección del consumidor.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia, sin denuncia de por medio, inicia un trámite para investigar posibles violaciones a normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

CONCILIACIÓN: Mecanismo alternativo de solución de conflictos que procura la transigencia de las partes con el objeto de evitar el pleito o concluir uno ya iniciado.

INSPECCIÓN: La verificación que hace un funcionario de un lugar, una cosa o un documento, con el objeto de lograr el esclarecimiento de los hechos materia del proceso.

COPIA CONTROLADA

MEDIOS DE PRUEBA: Son los distintos elementos de juicio que producen y aportan las partes y/o recoge la autoridad competente para establecer la existencia de ciertos hechos (testimonios, dictamen pericial inspección de documentos etc.)

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual La Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa, con el fin de que éstos ejerzan los derechos que consideren necesarios.

PERITAJE: Medio probatorio que permite verificar hechos que interesen al proceso y requieran especiales conocimientos científicos, técnicos o artísticos. Son conocimientos que no caben dentro de la cultura general.

RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual se solicita directamente al funcionario que adoptó una decisión o a su superior funcional que la modifique, aclare o revoque.

5. GENERALIDADES

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

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 Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

Los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados conformarán el expediente.

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.

Asignación de funcionarios: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

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.

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 investigación por presunta violación a las normas de protección del consumidor: a) de oficio y b) a petición o por denuncia de una(s) persona (s).

COPIA CONTROLADA

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 29 del código contencioso administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

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.

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

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Es importante señalar que las investigaciones administrativas podrán iniciarse por denuncia interpuesta o de oficio, ante la presunta violación de las normas de protección al consumidor. Estas denuncias proceden por los siguientes casos y conductas:

- Deficiente calidad e idoneidad de los bienes y servicios.
- Marcas, leyendas y propaganda que no corresponda a la realidad o que induzca a error.
- Propaganda comercial con incentivos.
- Indicación de más de un precio, y tachaduras o enmendaduras al precio original.
- Ventas a crédito, en las que no se dé información suficiente o se cobren más intereses de los legalmente permitidos.
- Contenido neto.
- Cobro indebido de propinas.
- Falta de indicación pública de precios.
- Indicación de precios por unidad de medida (PUM) y disponibilidad de vueltas.
- Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Infracción normas control de precios, especulación indebida y acaparamiento.
- Incumplimiento de lo ordenado en acto administrativo emitido por esta Superintendencia.
- Violación al régimen de protección al consumidor.
- Silencio Administrativo Positivo, SAP.
- Violaciones al régimen de los servicios postales.
- Violaciones a las disposiciones generales de hábeas data y regulación sobre el manejo de información contenida en bases de datos personales – habeas data.
- Violación de normas sobre metrología Legal.
- Incumplimiento a las normas de entidades de certificación de firmas digitales.
- Régimen de protección a suscriptores, usuarios y consumidores de telecomunicaciones.
- Incumplimiento a reglamentos técnicos.

COPIA CONTROLADA

6.1. Admisión

Objetivo: Determinar si con la documentación allegada por el solicitante se cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite de la solicitud.

El Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe la denuncia, radica de acuerdo con la codificación establecida y remite a la dependencia correspondiente.

La Secretaria o al Funcionario Asignado de la dependencia verifica que los documentos relacionados en la solicitud se encuentren físicamente, y que la radicación corresponda con la codificación establecida:

- Si el código de radicación está errado, la Secretaria o al Funcionario Asignado, lo corrige en el sistema.
- Si los documentos están completos y el código de radicación está correcto, la Secretaria o el Funcionario Asignado, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del sistema de trámites al Funcionario para que atienda y proyecte la respuesta a la solicitud.

El Funcionario Asignado, verifica:

- Que la denuncia sea competencia de la entidad, si no es competencia de la Superintendencia, elabora oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante.
- Que la denuncia sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, traslada internamente a la dependencia competente.
- Que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Con lo cual continúa en el paso 6.2.
- Si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al solicitante, requerimiento que se realiza por única vez, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo de atención de la solicitud. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al solicitante.

El solicitante puede responder el requerimiento con:

- La información solicitada, para lo cual el Funcionario Asignado, sigue con el trámite.
- Solicitud de prórroga para adjuntar la información solicitada, para lo cual el Funcionario Asignado, emite la respuesta a la solicitud:
  - ✓ 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 solicitante de respuesta al requerimiento de información.

Si transcurridos dos (2) meses el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el Funcionario Asignado emite un acto administrativo de archivo al solicitante, para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad.

El proyecto de archivo por desistimiento tácito se entrega al Funcionario Competente para su firma. Una vez firmado se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el sistema como indica el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos, y para que se notifique personalmente al solicitante.

COPIA CONTROLADA

En el caso que el desistimiento tácito corresponda a una petición en interés particular se archivará, caso en la cual proceden los recursos de la vía gubernativa. (Paso 6.8)

Orden de adelantar averiguación preliminar:

EL Funcionario Asignado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia y determina si es procedente la averiguación preliminar, para lo cual presenta una recomendación escrita al superior inmediato, quien la examina y presenta al Funcionario Competente. Si éste acoge la recomendación de abrir una averiguación preliminar, envía memorando autorizando la realización de la averiguación preliminar.

6.2. Averiguación Preliminar

Objetivo: Recabar información para establecer si existe mérito para iniciar una investigación. El mérito debe evaluarse en los aspectos de hecho y legales aplicables al caso.

El Funcionario Asignado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia y obtiene información a través de los medios de prueba establecidos en el Código de Procedimiento Civil. Esa información puede obtenerse del presunto infractor, de terceros, o de otras fuentes, mediante visita de inspección, requerimiento de información. Además si se inició a través de denuncia, también puede obtenerse información del denunciante.

Lo anterior con el fin de permitir la adopción de una decisión bien soportada acerca de la apertura de la investigación. El funcionario debe tomar en cuenta el tipo de conducta denunciada y cuáles conductas establecidas en la ley se pueden configurar de acuerdo con los hechos denunciados.

Si al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o informe de la visita, se determina que no hay violación al Estatuto de Protección al consumidor, incumplimiento al artículo 5 Código Contencioso Administrativo, cosa juzgada o que no esté contemplado dentro de las funciones de la SIC se determina el archivo indicando el motivo de no atención por parte de la entidad.

6.3. Conciliación

Objetivo: Procurar la solución de conflictos de dos o más personas, para que por sí mismas solucionen sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral.

De ser procedente la conciliación, el Funcionario Asignado continuará como señala en este numeral, en caso contrario se evaluará la necesidad de practicar pruebas, para lo cual es necesario remitirse al numeral 6.4., de este procedimiento.

La conciliación por no ser una etapa obligatoria en protección al consumidor, será procedente cuando sea solicitada por una de las partes, cuando exista un interés directo, o cuando de oficio la Superintendencia lo considere conveniente. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo.

COPIA CONTROLADA

En trámites de protección al consumidor los asuntos que pueden ser objeto de conciliación son los intereses particulares tanto del (los) investigados(s) como del (los) denunciante(s). La actuación administrativa que adelante la Superintendencia en ejercicio de sus facultades no tendrá incidencia alguna respecto de la conciliación. Tal es el caso que puede haberse conciliado el interés particular entre denunciante e investigado y la Superintendencia puede continuar con la investigación administrativa e inclusive aplicar las sanciones que considere procedentes.

De ser procedente la conciliación, el Funcionario Asignado emite la citación a audiencia de conciliación especificando la fecha, hora y lugar para su realización. La Secretaria o al Funcionario Asignado, ante la Dirección Administrativa y Financiera, la sala para la audiencia en la fecha y hora que ha sido programada.

El Funcionario Asignado para la audiencia de conciliación iniciará la audiencia el día y a la hora programada, verifica la asistencia de todas las partes y de encontrarse presentes se les informa acerca del trámite a seguir. Terminada la audiencia y con base en los acuerdos alcanzados se elabora el acta así:

a) De no haberse logrado el acuerdo se suscribirá constancia no acuerdo conciliación.
b) Si se llega a un acuerdo se suscribirá el acta de conciliación total y el abogado sustanciador elabora la resolución de archivo por desistimiento tácito.
c) Si el acuerdo es parcial se elabora acta de conciliación parcial.

El acta debidamente aprobada por los participantes en la audiencia es entregada a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que la numere como indica el instructivo GS01-I02 manejo sistema de actos administrativos. Con el acta numerada, el Funcionario Asignado procede a notificar por estado a las partes.

En caso de no realizarse la audiencia, el procedimiento a seguir dependerá de las siguientes circunstancias:

a) En caso de inasistencia, si existe justificación por una o ambas partes, el Funcionario Competente elabora respuesta a comunicación de no asistencia programando una nueva fecha y lugar de audiencia.
b) Si la inasistencia no fue justificada o no se presenta excusa de inasistencia a la conciliación, se elabora una constancia de no asistencia y se continúa la investigación en la etapa que corresponda, bien sea practicando pruebas o proyectando la decisión pertinente.
c) Durante la audiencia las partes de común acuerdo pueden solicitar la suspensión de la misma, caso en el cual el Funcionario Competente programa una nueva fecha y lugar de audiencia.

6.4. Apertura investigación

Objetivo: Iniciar formalmente la investigación para determinar la violación a las normas de protección al consumidor.

Cumplidos los requisitos de admisión de la denuncia, o cuando de oficio la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una investigación, el Funcionario Asignado solicita la generación del Certificado de Cámaras y la fotocopia de la denuncia o los antecedentes que motivan el iniciar investigación de oficio.

Con los originales se conforma el expediente previo ingreso de los datos de la solicitud o de los antecedentes en el Sistema de Información de Protección. Conformado el expediente, se proyecta el acto de apertura de la

COPIA CONTROLADA

investigación ó solicitud de explicaciones, especificando el motivo de investigación, solicitando al investigado las explicaciones pertinentes y especificando la fecha de vencimiento para descargos.

Para revisión, aprobación y firma el proyecto de apertura se entrega al Funcionario competente para su revisión y aprobación.

Una vez firmado el proyecto de apertura o la solicitud de explicaciones se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el Sistema de Trámites ó en el Sistema de Información de Protección, según el caso y se comunique a las partes.

Una vez recibidos los descargos, el Funcionario Asignado anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno para su posterior reparto. Cuando el expediente es asignado al Funcionario Asignado, éste lo revisa con el objeto de determinar:

a) Si la investigación puede ser decidida inmediatamente, caso en el cual continúa con el paso 6.6 Decisión o fallo,
b) Si es necesario realizar pruebas que permitan tener la certeza para producir el fallo, caso en el cual se continúa con el trámite respectivo, según lo señalado en el numeral 6.5 Pruebas.

No todas las investigaciones que se adelanten, pasan a la etapa de pruebas, puesto que, muchas pueden ser falladas con los documentos aportados inicialmente o con los que llegan con los descargos. La etapa de pruebas no es obligatoria.

6.5. Pruebas

Objetivo: Recaudar elementos de juicio acerca de los hechos materia de investigación.

Los hechos relacionados con las conductas presuntamente contrarias a las normas de protección al consumidor, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en el Código de Procedimiento Civil.

Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición del (de los) investigado(s).

En caso que se requiera recabar información el Funcionario Asignado proyecta resolución decretando pruebas, con base en los criterios fijados por la ley.

El Funcionario 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 pruebas, la Secretaria o al Funcionario Asignado tiene en cuenta el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos y remite para notificación personal a las partes.

El Funcionario Asignado proyecta las comunicaciones que desarrollan el decreto de pruebas, las presenta al Coordinador del Grupo, quien las revisa y firma.

COPIA CONTROLADA

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, se procede a notificar mediante fijación de edicto en el Centro de Documentación e Información como señala el manual de notificaciones CS01-M02.

Vencido el término probatorio se pasa a la etapa de decisión (6.6).

6.6. Decisión o fallo

Objetivo: Decidir sobre la aprobación o negación de la solicitud presentada y formalizar el proyecto de fallo.

Concluida la práctica de pruebas y vencido el término probatorio, el Funcionario Asignado verifica:

a) Que se haya concluido la práctica de pruebas decretada;
b) Que se haya cumplido el término probatorio;
c) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al funcionario que recibe la correspondencia;
d) Que el expediente cumpla con los requerimientos, si no cumple alguno, ordena el trámite correspondiente (apertura de investigación, conciliación, requerimiento completo de información, decreto de pruebas);
e) Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUE o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad y su existencia y para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos el funcionario evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema siguiendo el instructivo GS01-I02.

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el Funcionario Asignado proyecta el acto administrativo teniendo en cuenta las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del funcionario competente.

La propuesta deberá cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos y cuyo fallo corresponderá a:

- ***Sanción - multa pecuniaria(Instructivo GJ01-I01 Actos administrativos que imponen sanciones pecuniarias) y/o Orden administrativa***
- ***Archivo***

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

- ***Tener especial cuidado en garantizar la coherencia entre los datos de identificación del sancionado mencionados en la parte considerativa, en la resolutiva y en la de notificación y comunicación.***
- ***Identificar 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.***

COPIA CONTROLADA

- ***Informar sobre los recursos que proceden y el término para interponerlos.***

En caso de que la sanción sea pecuniaria se deberá incluir un párrafo que indique:

"Tenga en cuenta que a partir de la fecha en que se le notifica el acto administrativo que le impuso la multa tendrá 5 días para interponer los recursos en la vía gubernativa. Vencido ese término se tiene por ejecutoriada la sanción y a partir de esa fecha se hace exigible el pago de la multa o a partir del plazo concedido, según establezca el acto administrativo. Se le cobrará sin intereses, si paga dentro del plazo que se le concede en la misma resolución sancionatoria, y con intereses diarios, del 12% anual, si paga luego de vencido el mismo. Es igualmente importante que una vez realizado el pago de la multa presente el recibo de consignación en la ventanilla de Tesorería de la entidad donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria.

Redactada la propuesta de decisión o fallo, el funcionario asignado revisa y presenta para aprobación del funcionario competente.

El Funcionario 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 funcionario asignado las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes.

6.7. Notificación o Comunicación

Objetivo: Enterar acerca del contenido de un acto o actuación administrativa, a fin de establecer un vínculo con el administrado para que surtan los efectos producidos en la ley, y además garantizar al administrado su derecho de defensa.

La Secretaria o el Funcionario Asignado una vez firmado el acto administrativo por el Funcionario Competente, ingresa la información en el sistema, como indica el instructivo GS01-I02 Manejo de Actos Administrativos, para que se notifique personalmente a las partes o se comunique 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 o a comunicar el contenido de los actos administrativos o de los autos, así mismo, revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos.***

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

COPIA CONTROLADA

- ***Errores en la base de datos, por lo tanto se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo.***

- ***Errores en el acto administrativo, se procede a la corrección de éste, de tal manera que quede consistente con la base de datos.***

Para la numeración, fechado, preparación de la documentación y notificación, se rige por lo estipulado en el Manual de Notificaciones CS01-M02.

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, se procede a notificar mediante fijación de edicto en el centro documental como señala el manual de notificaciones CS01-M02.

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado ***y registrado en el Sistema de Préstamo de Expedientes.***

Correo devuelto: ***Se debe revisar 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 una breve investigación tanto en el expediente como en las bases de datos que tenga a disposición la entidad, se actualiza la base de datos con la nueva información, se producen las cartas corregidas y se remiten nuevamente al Centro de Documentación e Información. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.***

El Centro de Documentación e Información entrega a las dependencias las guías del correo devuelto para que realicen la siguiente revisión:

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

Manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo.

Cuando el Grupo de Trabajo Centro de Documentación e Información, el de Constancias y Certificaciones 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 funcionario asignado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo deberá anunciarlo así a la dependencia requirente (Grupo

COPIA CONTROLADA

de Trabajo Centro de Documentación e Información, el de Constancias y Certificaciones o de Cobro Coactivo), dentro del término inicial.

El funcionario designado de la Delegatura competente verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Delegado.

6.8. Recurso

Objetivo: Resolver las solicitudes de recursos presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique o revoque una decisión proferida por Funcionario de la Entidad.

Tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se deben presentar dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación de la decisión definitiva.

Si el solicitante presenta recurso contra la decisión comunicada:

6.8.1 Recurso de reposición

El Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente:

El Funcionario Asignado revisa el recurso, verifica y determina:

a. Si el recurso cumple con los requisitos establecidos en el artículo 52 del Código Contencioso Administrativo, el Funcionario 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.

Entrega el proyecto de resolución al Funcionario 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.

b. Si el recurso no cumple con los requisitos es rechazado.

Una vez firmada la decisión se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el manual de notificaciones CS01-M02.

6.8.2 Recurso de apelación

Si fue presentado recurso de apelación en subsidio con el de reposición, y la decisión fue:

COPIA CONTROLADA

- Rechazar el recurso: El solicitante puede presentar recurso de queja.
- Conceder el recurso: El Funcionario Asignado traslada el expediente al Superior inmediato.

EL SUPERIOR recibe el expediente, para que sea asignado por el sistema de trámites. El Funcionario Asignado 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.

EL Funcionario Asignado presenta el proyecto de resolución al Funcionario 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 se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo De Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Manual de Notificaciones CS01-M02.

6.8.3 Recurso de queja

El Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite al superior, quien decide si concede el recurso de apelación:

- Si el Superior concede el recurso de apelación, El Funcionario Asignado de la dependencia competente, traslada el recurso de apelación al superior inmediato. Se sigue lo descrito en el numeral 6.8.2. del presente procedimiento.

- Si el Superior no concede el recurso de apelación emite la decisión.

Una vez firmada la decisión se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y El Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, aplicando el Manual de Notificaciones CS01-M02.

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado.

6.9. Acreditación de cumplimiento

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las ordenas impartidas en desarrollo de una investigación administrativa pro violación al as normas de protección del consumidor.

Los actos administrativos mediante los cuales la SIC decide las investigaciones administrativas sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor (orden administrativa ó sanción), ordenan acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro de un término.

COPIA CONTROLADA

Cumplido el término señalado de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, se procederá a generar la investigación correspondiente por incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia.

6.10. Solicitud de modificación

Objetivo: Adelantar de oficio o a solicitud de parte, la modificación de un acto administrativo expedido en desarrollo de una investigación por violaciones a normas de protección del consumidor.

De oficio o a solicitud de parte podrán 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.

Una vez evaluada la solicitud, el Funcionario Asignado procederá, según el caso a emitir comunicación de respuesta a la solicitud de aclaración, si es que ésta no procede, en caso contrario se procederá a la expedición de la resolución de revocatoria parcial, (numeral 6.10 de este procedimiento).

El funcionario competente revisa y firma la comunicación y la entrega al Funcionario Asignado que ingresa la información en el Sistema de Trámites para que se comunique a las partes.

6.11. Asuntos transversales

Pueden presentarse en diferentes etapas del proceso descrito en los capítulos anteriores; su carácter ocasional no forma parte secuencial del proceso y por eso se hace necesaria su descripción en un capítulo separado.

En todos los casos el Centro de Documentación e Información radica la solicitud de acuerdo con la codificación establecida y la traslada al Grupo de trabajo.

Una vez surtido el proceso anterior, la Secretaria o el Funcionario Asignado cumple con las responsabilidades que le han sido confiadas para el manejo de correspondencia y sistema de trámites, y asigna la solicitud al Funcionario Asignado para continuar con el trámite.

Una vez evaluada la solicitud, se emitirán las comunicaciones o resoluciones del caso que serán firmadas por el Funcionario Competente, adelantada la revisión y efectuados los ajustes, en caso de ser necesario, se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el Sistema de Trámites ó el Sistema de Actos Administrativos, según el caso, para que se comunique o notifique como lo señala el Manual de Notificaciones CS01-M02.

<u>Desistimiento</u>

En el trámite de investigaciones administrativas por posibles violaciones a las normas de protección al consumidor, los desistimientos pueden presentarse en cualquier etapa del proceso descrito antes de que se

COPIA CONTROLADA

profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación el Funcionario Asignado ubica el expediente, anexa el desistimiento y emite acto administrativo de archivo por desistimiento, en concordancia con lo señalado en el artículo 8 del C.C.A

Una vez revisado el proyecto por funcionario asignado, se entrega para la firma del Funcionario Competente.

La decisión de continuar con la investigación, deberá adoptarse mediante resolución motivada.

Una vez firmado el acto administrativo se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el sistema como indica el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos, y para que se notifique personalmente al denunciante y comunique al investigado.

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, se procede a notificar mediante fijación de edicto en el Centro de Documentación e Información como señala el Manual de Notificaciones CS01-M02.

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado.

Prórroga

Si alguna de las partes necesita ampliación del plazo para responder a un requerimiento de información, presenta una solicitud de prórroga antes del vencimiento del término, la cual debe ser atendida según lo establecido por el Funcionario Asignado, en cualquier caso, se emitirá la comunicación de respuesta a prórroga, concediéndola o negándola según el caso.

El Funcionario competente revisa y firma la comunicación y la entrega al Funcionario Asignado que ingresa la información en el Sistema de Trámites para que se comunique a las partes.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Anexo

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01 - M02	Manual de Notificaciones
GD01- M02	Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites
GD01-M02	Manual de Archivo y Retención Documental
GS01-I02	Manejo sistema de actos administrativos
GJ01-I01	Actos administrativos que imponen sanciones pecuniarias

COPIA CONTROLADA