CONTENIDO

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE

3. GLOSARIO 2

4. REFERENCIAS 3

5. GENERALIDADES 5

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 5

6.1. Admisión

6.2. Averiguación Preliminar 6

6.3. Apertura investigación 6

6.4. Pruebas

6.5. Alegatos de conclusión 8

6.6. Decisión o fallo 8

6.7. Notificación o Comunicación 9

6.8. Recurso

6.8.1. Recurso de Reposición 11

6.8.2. Recurso de Apelación 11

6.8.3. Recurso de Queja 12

7. DIAGRAMA DE FLUJO 12

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 17

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Adriana María Ángel Bulla Cargo: Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones Fecha: Firma:	Nombre: Jorge Enrique Sanchez M. Cargo: Delegado para la Protección del Consumidor Fecha: Firma:	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2013-12-30 Firma: (Original firmado)

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 el procedimiento a seguir para dar trámite a investigaciones administrativas de carácter oficioso, por la presunta transgresión a las normas vigentes en materia de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales.

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 investigaciones administrativas de carácter oficioso, por la presunta transgresión a las normas vigentes en materia de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales.

3. GLOSARIO

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO: El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la resolución, que en materia de protección al usuario expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquellas.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Son los servicios a los que hace referencia la Ley 1341 de 2009 (internet banda ancha y móvil, telefonía fija, larga distancia y telefonía móvil), los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo a las condiciones previstas entre un proveedor y usuario.

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 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 APERTURA DE INVESTIGACIÓN: Acto administrativo mediante el cual se inicia una investigación formal sobre posibles violaciones a las normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

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, el juramento, el testimonio a terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos y los indicios, según lo establecido en el artículo 175 del C.P.C.

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.

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 necesario de conformidad con las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es la vía procesal a través de la cual el usuario del servicio de comunicaciones o postal manifiesta su inconformidad respecto de la decisión adoptada por el proveedor, con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión

RECURSO DE APELACIÓN: Es la vía procesal que se interpone en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, ante el proveedor de comunicaciones u operador postal que profirió la decisión, con el fin de que en caso de que éste confirme la negativa de las pretensiones del usuario, se traslade el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea la Entidad la que revise y decida el asunto en última instancia.

RECURSO DE QUEJA: Es la vía procesal a través de la cual el usuario del servicio de comunicaciones o postal, busca que el superior de la autoridad administrativa que profirió la decisión de primera instancia, revoque la mencionada Resolución y conceda el recurso de apelación interpuesto, por considerar que es procedente.

4. REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los| derechos colectivos y del ambiente	Arts. 78, 334 y 365	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. De igual forma se establece que el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios de desarrollos. Por tal razón, el Estado mantendrá la regulación, el control y vigilancia de dichos servicios.

Jerarquía de	Numero/	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1369 de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	Art. 21	Competencia de la SIC para la protección del consumidor en el mercado de servicios postales.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones	Art. 3	Aplicación suplementaria de las normas de esta ley, ante falta de regulación especial de cualquier evento de relación de consumo.
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Parte I	Título I, II y III.
Ley	1564 de 2012 (Desde el 1º de enero de 2014)	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones	Sección Tercera	Régimen Probatorio.
Decreto	4886 de 2011	Por medio de la 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. 13	Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
Circular Única	SIC	Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Título III	Aplicación total.
Resolución	3066 de 2011 - CRC	Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones		Aplicación total.
Resolución	3038 de 2011 - CRC	Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales		Aplicación total.
Decreto	1400 (Hasta el 31 de diciembre de 2013)	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Civil	Sección Tercera	Régimen probatorio.

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.

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 de oficio, por presunta violación a las normas de protección del consumidor.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Es importante señalar que las investigaciones administrativas podrán iniciarse de manera oficiosa, ante la presunta violación de las normas de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.

6.1. Admisión

Objetivo: Determinar si con la información recaudada a través de las visitas de inspección, o como consecuencia de la información que remiten los proveedores de servicios de comunicaciones o servicios postales en virtud las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de sus diferentes circulares, se cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar actuación administrativa.

El funcionario asignado del Centro de Documentación e Información recibe la documentación allegada, radica de acuerdo con la codificación establecida y remite dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la dependencia correspondiente.

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

- Si el código de radicación está errado, la Secretaria o el 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 e inicie el trámite pertinente.

El Funcionario asignado debe verificar:

- Que la información requerida a través de las diferentes Circulares emitidas por parte de la SIC, así como las ordenes emitidas a través de tipificaciones legales o reglamentarias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones se encuentre conforme con la orden emitida, y que del análisis de la misma se puede inferir la presunta violación al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones. En caso de ser así, deberá proseguir al numeral 6.2.
- Que la información o los documentos recaudados en las visitas de inspección, sean suficientes para inferir que existe una presunta violación al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones. En caso de ser así, deberá proseguir al numeral 6.2.

6.2. Averiguación Preliminar

Objetivo: Analizar de fondo la información con que se cuenta, así como recaudar nueva información que pueda resultar necesaria, para establecer si existe mérito para iniciar una investigación administrativa. El mérito debe evaluarse en los aspectos de hecho y de derecho aplicables al caso.

El funcionario asignado, verifica:

- Si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al proveedor, 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 proveedor puede responder el requerimiento con:

- La información solicitada, para lo cual el Funcionario Asignado, sigue con el trámite.

Cuando el proveedor denunciado se abstiene de remitir la información requerida, el Funcionario Asignado determinará si dicha conducta viola las normas vigentes de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones por la no remisión de información, con lo cual continúa en el paso 6.3.

Por otro lado, si al evaluar la información con que se cuenta, así como la respectiva respuesta allegada por el proveedor, se determina que no existe vulneración a los derechos del usuario de servicios de comunicaciones ni a las normas vigentes en la materia, el funcionario asignado realiza oficio de archivo por no mérito que se comunica al proveedor para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad.

6.3. Apertura investigación

Objetivo: Iniciar formalmente la investigación para determinar la violación al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y de la normatividad vigente en la materia.

Cuando de oficio, la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una investigación, el Funcionario Asignado conforma el expediente con los documentos e información obtenida a través de las visitas de inspección o la reportada por los proveedores en virtud de las ordenes legales, reglamentarias (CRC) o las emitidas por la SIC en sus circulares, así como con los requerimientos realizados en la etapa de averiguación preliminar y sus correspondientes respuestas.

Una vez conformado el expediente, el Funcionario Competente realiza la formulación de cargos al proveedor, a través de acto administrativo motivado, con indicación de la infracción y del plazo para presentar los respectivos descargos, el cual se le comunicará al proveedor.

Una vez firmado el acto administrativo de formulación de cargos, se entrega al Funcionario Asignado para que ingrese la información al sistema de trámites y comunique al proveedor investigado.

Una vez surtida la comunicación, el proveedor investigado cuenta con un término de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos y aportar o solicitar las pruebas que se pretenda hacer valer.

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 6.5 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 6.4 Pruebas.

6.4. 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 a usuarios de los servicios de comunicaciones, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en el Código de Procedimiento Civil (Código General del Proceso a partir del 1º de enero de 2014).

Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición del proveedor de comunicaciones o de servicios postales investigado.

En caso que se requiera recabar información adicional, 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 comunicación al proveedor investigado.

Si el proveedor investigado no allega las pruebas solicitadas, se continúa con la etapa 6.5.

Por el contrario, si las pruebas solicitadas son allegadas dentro del término otorgado, una vez las mismas han sido recibidas, radicadas y asignadas a la dependencia competente por el Centro de Documentación e Información, se realiza la respectiva asignación al funcionario responsable.

El Funcionario responsable analiza las pruebas allegadas, teniendo en cuenta su pertinencia, conducencia y utilidad.

Vencido el término probatorio (el cual será de máximo sesenta [60] días cuando se trate de dos o más operadores) se pasa a la etapa de decisión (6.5).

6.5. Alegatos de conclusión

En el caso de las investigaciones en contra de los operadores de servicios postales, estos cuentan con un término de diez (10) días contados a partir de la comunicación de la Resolución de decreto de pruebas, para presentar las alegaciones conclusivas que considere pertinentes, en virtud de lo previsto por el artículo 48 del C.P.A.C.A.

6.6. Decisión o fallo

Objetivo: Decidir si existió o no vulneración al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

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 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 y/u 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 razón social y su Nit.
- Especificar en la parte resolutiva el tipo de notificación que debe surtirse y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden y el término para interponerlos.
- Informar el tipo de sanción y argumentar los criterios de definición de la misma.

En caso de que la sanción sea pecuniaria se deberá incluir 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 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 cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual"

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: Dar a conocer el contenido de un acto administrativo al (los) interesado (s) para garantizar su derecho de defensa y contradicción y para que dicho acto produzca los efectos establecidos por la ley.

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, 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 Nit, razón social, dirección de notificaciones, teléfono, dirección de correo electrónico, país, ciudad, nombre y cedula del representante legal o apoderado. Cuando se está realizando esta revisión se puede presentar:

- 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 el Acto Administrativo mediante fijación de edicto (C.C.A.) o por aviso (C.P.A.C.A.), según sea el caso, 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 Administración 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 recuperan de inmediato las cartas de citación enviadas al grupo de certificación, 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 Dirección, 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 debe atender 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 correspondiente (Grupo 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 Dirección, verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Director y al Delegado.

6.8. Recurso

Objetivo: Resolver las solicitudes de recursos presentadas en contra de las decisiones adoptadas por la Dirección, para que dichas decisiones se modifiquen, revoquen o confirmen.

Tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se deben presentar dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión definitiva. De no ser así, la determinación tomada cobrará ejecutoria.

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 Dirección.

El Funcionario Asignado 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, 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:

- 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 señalados en el artículo 77 del C.P.A.C.A. 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:

- Rechazar el recurso: El solicitante puede presentar recurso de queja, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.
- 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 Superintendente Delegado de Protección al Consumidor, 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 Superintendente Delegado de Protección al Consumidor, quien decide si concede el recurso de apelación:

El Funcionario Asignado revisa el recurso, verifica y determina:

c. Si el recurso cumple con los requisitos establecidos en el artículo 245 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, que se haya negado el recurso de apelación, 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 Superintendente Delegado de Protección al Consumidor para su revisión:

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

d. Si el recurso no cumple con los requisitos señalados en el artículo 245 del C.P.A.C.A. es rechazado.

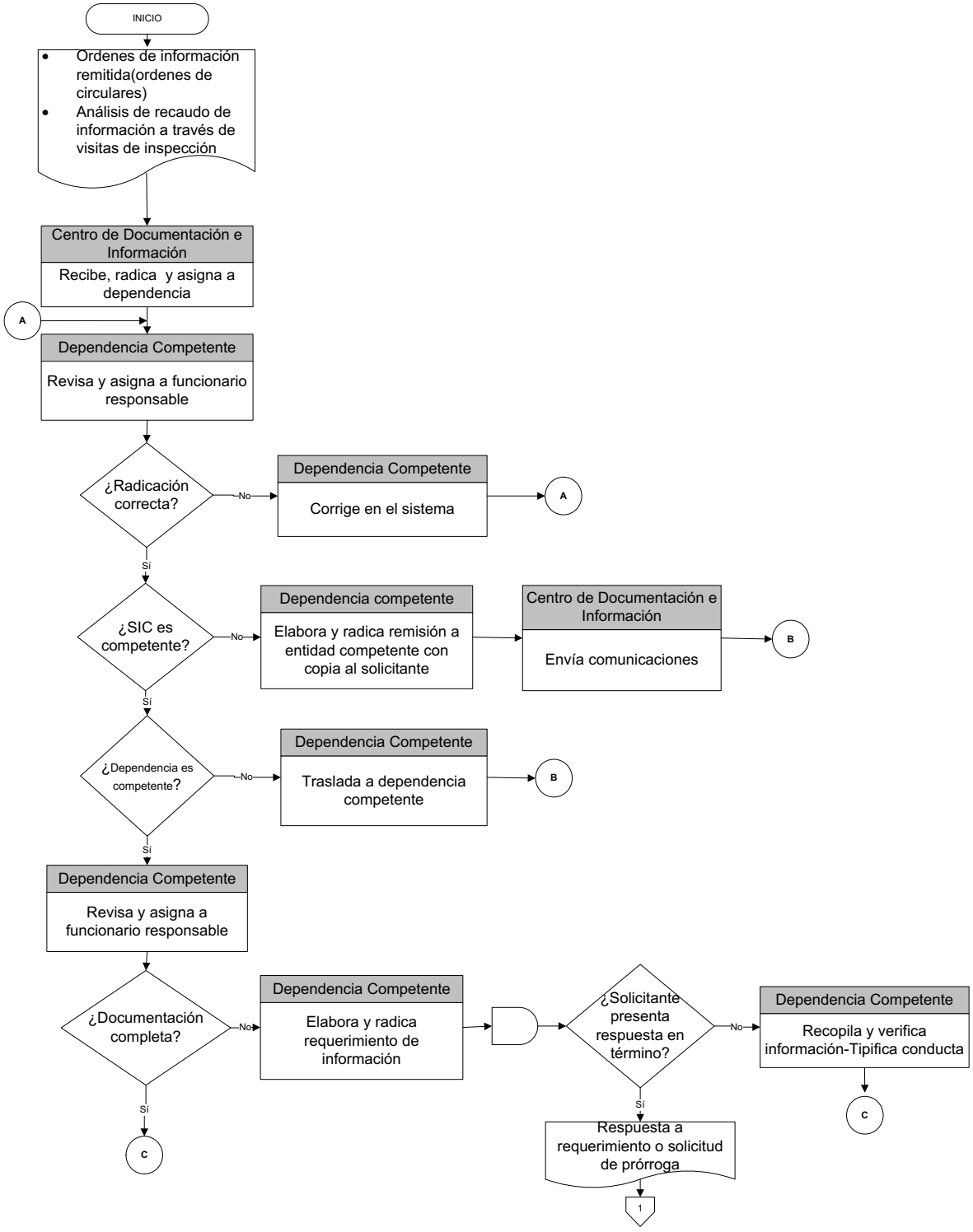
- Si el Superintendente Delegado de Protección al Consumidor concede el recurso de apelación, El Funcionario asignado de la dependencia competente, se sigue lo descrito en el numeral 6.8.2. del presente procedimiento.

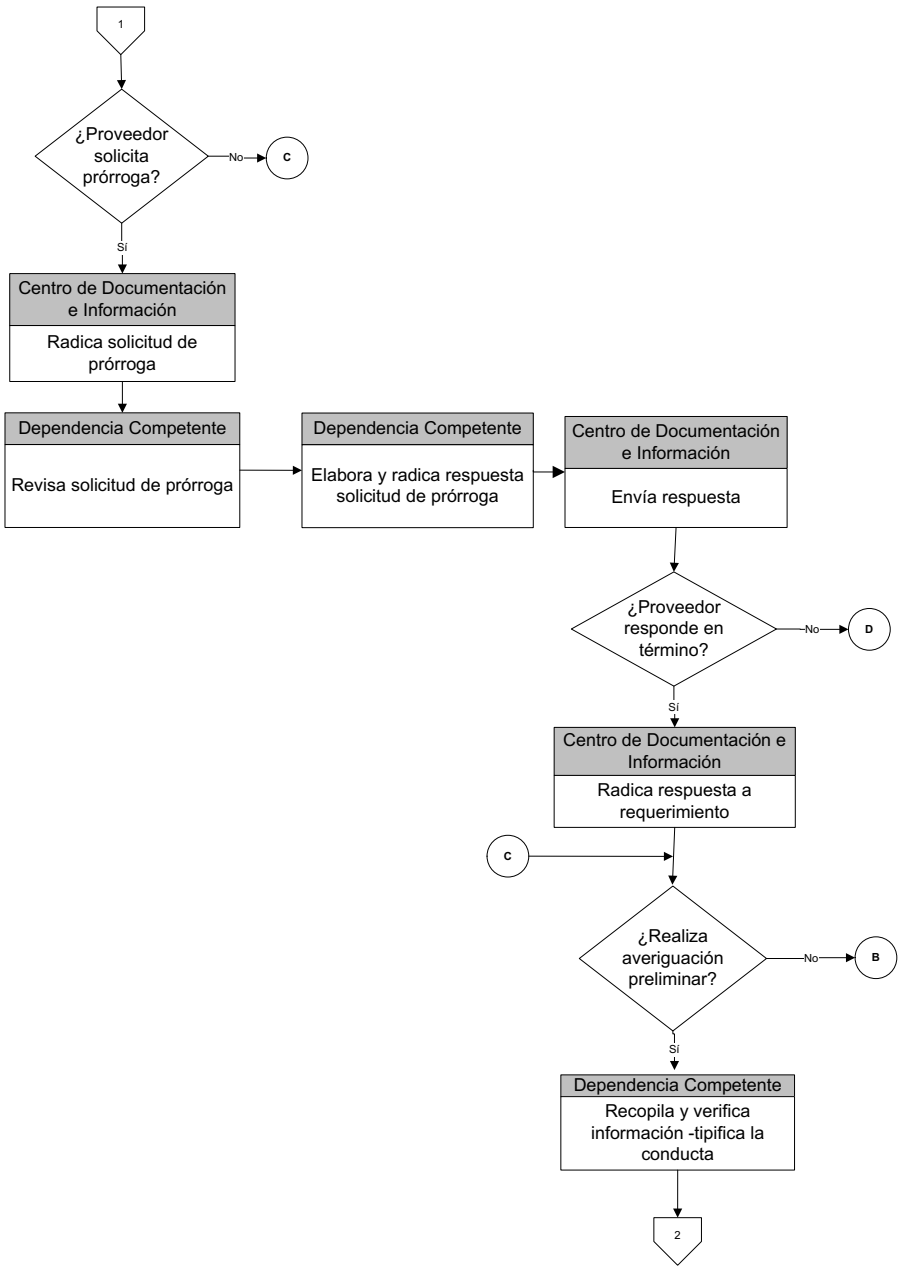
- Si el Superintendente Delegado de Protección al Consumidor no concede el recurso de apelación, emite la decisión.

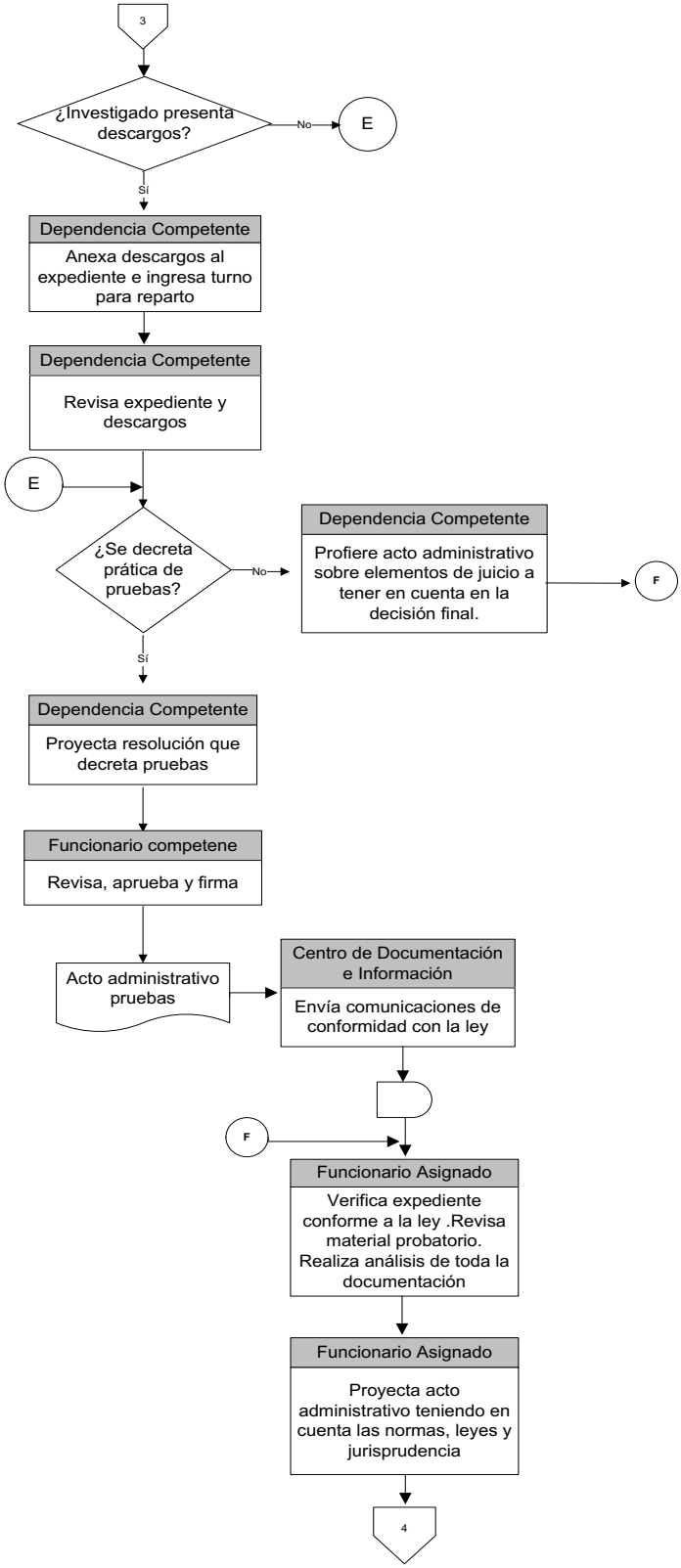
Una vez firmada la decisión, se entrega a la Secretaria o al Funcionario asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, aplicando el Manual de Notificaciones CS01-M02.

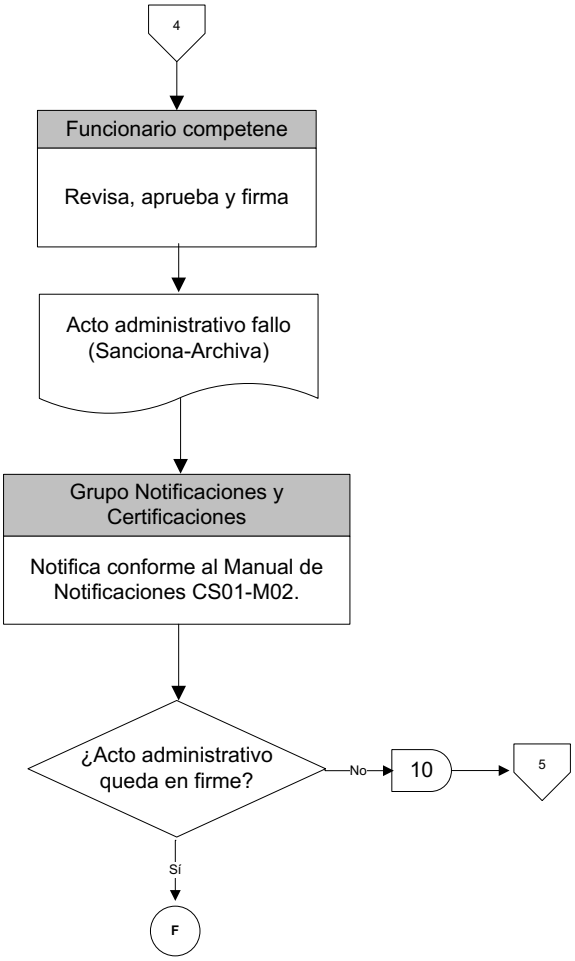
El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado.

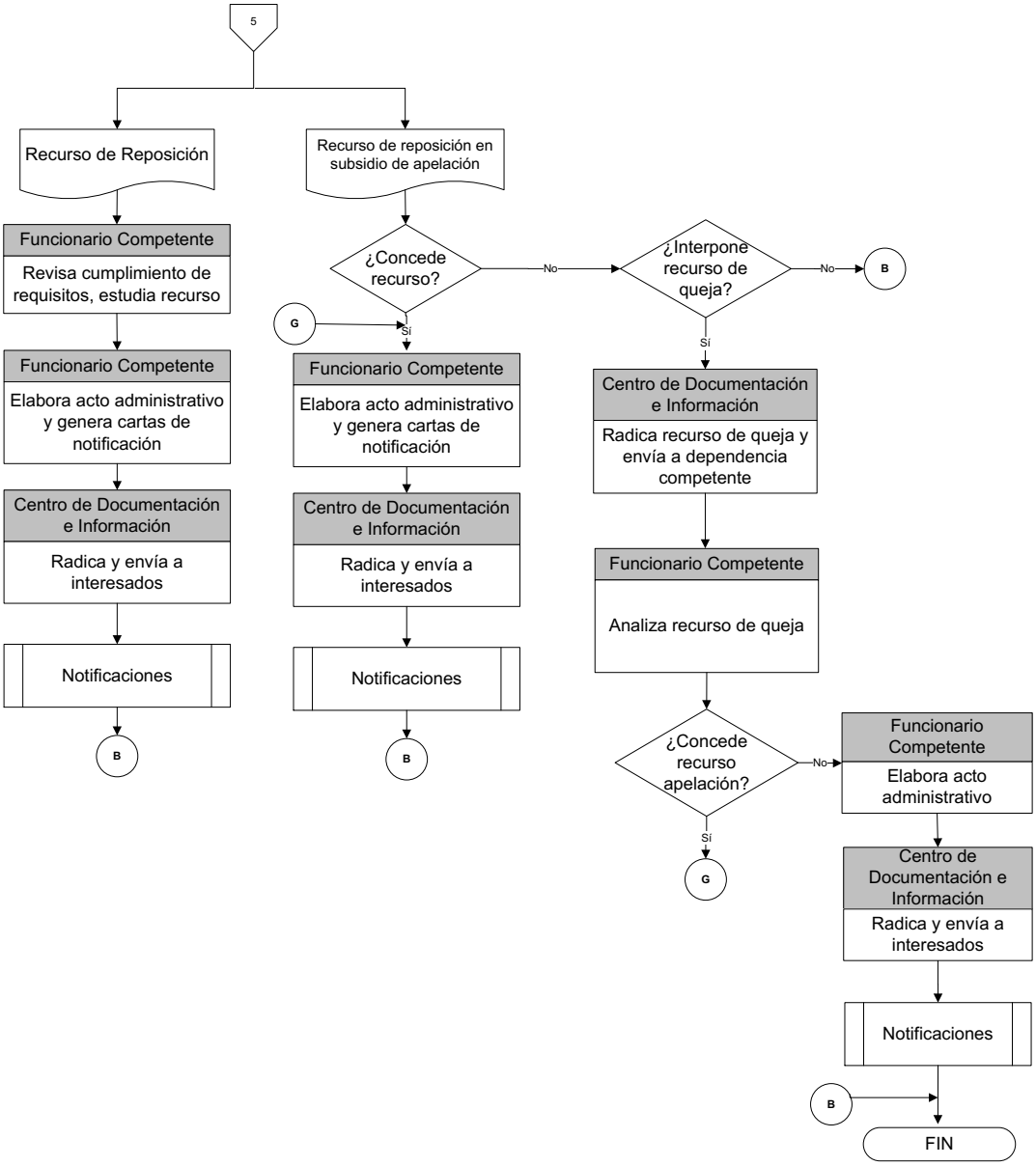
7. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
Ordenes de información remitida(ordenes de circulares)
Análisis de recaudo de información a través de visitas de inspección
Centro de Documentación e Información
Recibe, radica y asigna a dependencia
A
Dependencia Competente
Revisa y asigna a funcionario responsable
¿Radicación correcta?
No
Dependencia Competente
Corrige en el sistema
A
Sí
¿SIC es competente?
No
Dependencia competente
Elabora y radica remisión a entidad competente con copia al solicitante
Centro de Documentación e Información
Envía comunicaciones
B
Sí
¿Dependencia es competente?
No
Dependencia Competente
Traslada a dependencia competente
B
Sí
Dependencia Competente
Revisa y asigna a funcionario responsable
¿Documentación completa?
No
Dependencia Competente
Elabora y radica requerimiento de información
¿Solicitante presenta respuesta en término?
No
Dependencia Competente
Recopila y verifica información-Tipifica conducta
C
Sí
Respuesta a requerimiento o solicitud de prórroga
1
Sí
C


1
¿Proveedor solicita prórroga?
No
C
Sí
Centro de Documentación e Información
Radica solicitud de prórroga
Dependencia Competente
Revisa solicitud de prórroga
Dependencia Competente
Elabora y radica respuesta solicitud de prórroga
Centro de Documentación e Información
Envía respuesta
¿Proveedor responde en término?
No
D
Sí
Centro de Documentación e Información
Radica respuesta a requerimiento
C
¿Realiza averiguación preliminar?
No
B
Sí
Dependencia Competente
Recopila y verifica información -tipifica la conducta
2


3
¿Investigado presenta descargos?
No
E
Sí
Dependencia Competente
Anexa descargos al expediente e ingresa turno para reparto
Dependencia Competente
Revisa expediente y descargos
E
¿Se decreta prática de pruebas?
No
Dependencia Competente
Profiere acto administrativo sobre elementos de juicio a tener en cuenta en la decisión final.
F
Sí
Dependencia Competente
Proyecta resolución que decreta pruebas
Funcionario competene
Revisa, aprueba y firma
Acto administrativo pruebas
Centro de Documentación e Información
Envía comunicaciones de conformidad con la ley
F
Funcionario Asignado
Verifica expediente conforme a la ley .Revisa material probatorio. Realiza análisis de toda la documentación
Funcionario Asignado
Proyecta acto administrativo teniendo en cuenta las normas, leyes y jurisprudencia
4


4
Funcionario competene
Revisa, aprueba y firma
Acto administrativo fallo (Sanciona-Archiva)
Grupo Notificaciones y Certificaciones
Notifica conforme al Manual de Notificaciones CS01-M02.
¿Acto administrativo queda en firme?
No
10
5
Sí
F



8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01 - M02 Manual de Notificaciones
GD01- M02 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites
GD01- M01 Manual de Archivo y Retención Documental
GS01- I02 Manejo sistema de actos administrativos