CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 REFERENCIAS NORMATIVAS 6
5 GENERALIDADES 8
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 9
7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 13
7.1 ETAPA 1. ESTABLECER COMPETENCIA Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA 13
7.1.1 Recibir información. 13
7.1.2 Asignar trámite 13
7.1.3 Verificar cumplimiento de requisitos mínimos 13
7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR 14
7.2.1 Iniciar y concluir averiguación preliminar 14
7.2.2 Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar 14
7.2.3 Proyectar archivo por no merito o continuar procedimiento (según corresponda) 16
7.3 ETAPA 3. INVESTIGAR 16
7.3.1 Abrir investigación mediante la expedición del acto administrativo correspondiente 17
7.3.2 Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa 18
7.3.3 Etapa de alegatos de conclusión 18
7.3.4 Adoptar Decisión 19
7.3.5 Elaborar acto administrativo 19

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

7.4 RESOLVER RECURSOS 21
7.4.1 Admitir o rechazar el recurso 22
7.4.2 Decreto o rechazo de pruebas del recurso 22
7.4.3 Decidir el recurso 23
7.5. ETAPA 5. ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA) 24
7.5.1. Verificar información 24
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 24
8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS 24
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 25

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para dar trámite a las investigaciones administrativas de carácter oficioso por la presunta transgresión de las normas vigentes en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales. A través de la descripción de las siguientes etapas: (i) establecer competencias y realizar estudio de forma; (ii) adelantar averiguación preliminar; (iii) investigar, (iv) adoptar decisión, (v) resolver recursos, (vi) acreditación de cumplimiento (si aplica).

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a las investigaciones administrativas de carácter oficioso, por la presunta transgresión de las normas vigentes en materia de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales.

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.

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

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Resolución que se expide en el marco de una investigación administrativa mediante la cual se decide sobre el decreto y practica de pruebas, útiles, pertinentes y conducentes; en atención a las solicitudes de los involucrados (partes y terceros), así como aquellas que de oficio se consideren necesarias.

ACTO ADMINISTRATIVO DECISORIO: Acto administrativo por medio del cual se resuelve de fondo una investigación administrativa con la emisión de una decisión sancionatoria o de archivo.

AUTOCOMPOSICIÓN: es un mecanismo de solución de conflictos a través de un arreglo directo, suscitado entre los usuarios y los prestadores, donde la solución es

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

provista por el operador, con el fin de brindar una pronta, efectiva, directa y – de ser posible - favorable respuesta a las reclamaciones individuales de los usuarios.

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO: Es un código de identificación de dieciséis (16) dígitos que se asigna a las peticiones, quejas, recursos (PQR) o solicitudes de indemnización (servicios postales) que presenten los usuarios de servicios de comunicaciones o postales, el cual les permitirá a éstos en cualquier momento hacer el seguimiento y consulta del estado actualizado del trámite de su PQR, independientemente si se adelanta ante el proveedor/operador o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

DIPUSC: Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

SERVIDOR PÚBLICO COMPETENTE: Servidor público nombrado como Director(a) de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones quien cumple con las funciones descritas en el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y que, por lo tanto, está facultado para firmar actos administrativos de esa dependencia.

GSCV: Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Comunicaciones.

MEDIOS DE PRUEBA: Son los medios o instrumentos a través de los cuales las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses y que son objeto de debate en la actuación. 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 165 del C.G.P.

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.

ORDEN ADMINISTRATIVA: Medida necesaria para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por violación de las normas sobre protección al consumidor.

OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES: Es la persona jurídica habilitada para ofrecer al público los servicios postales, a través de una red postal de acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

OPERADOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

PREVENSIC: Modelo inteligente ex-post de vigilancia y control con un enfoque preventivo para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, a través de la prevención del incumplimiento de las obligaciones legales y garantizar de manera efectiva y eficiente los derechos de los usuarios.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es la vía procesal a través de la cual se impugna la decisión emitida por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, a fin de que se aclare, modifique, adicione o revoque la decisión expedida.

RECURSO DE QUEJA: Aquel que se interpone ante el superior cuando no se conceda, se rechace o se declare desierta la apelación, para que este se conceda, de ser procedente.

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, modificada por la Ley 1978 de 2019[1] (internet banda ancha y móvil, telefonía fija, larga distancia y telefonía móvil, televisión por suscripción y televisión comunitaria), los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones previstas entre un proveedor y usuario.

SERVICIOS POSTALES: Consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales a nivel nacional e internacional, son entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa, según lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y en la normatividad que la modifique, complemente o adicione.

COPIA NO CONTROLADA-OBSOLETA

[1] *"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".*

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Número / 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.
Ley	1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones	Art. 53	Régimen jurídico de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones.
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 complementaria de las normas de esta ley, ante falta de regulación especial de cualquier evento de relación de consumo.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

Jerarquía de la norma	Número / Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
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.
Ley	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Títulos I al VI	Objeto, ámbito de aplicación y definiciones. Principios rectores. Categorías especiales de datos. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos. Procedimientos. Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho de petición		Aplicación total.
Ley	1978 de 2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	Arts. 1, 2, 6, 28, 37, 39 y 51	Modifica la Ley 1341 de 2009, mediante la cual incluye los servicios de televisión en los servicios del sector TIC; también modifica el procedimiento general para determinar infracciones, designa a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC y deroga los criterios de definición de las sanciones de la ley en mención.
Decreto	4886 de 2011	Por medio de la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria	Art. 13	Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

Jerarquía de la norma	Número / Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones		
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	5050 de 2016 – CRC	Por la cual se compilan las disposiciones para la Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones	Título II	Aplicación total.

5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme con lo dispuesto por el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquier otro que se tramite ante la misma Entidad con el fin de realizar los principios de las actuaciones administrativas y 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 un mismo acto administrativo.

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.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico y/o sistema, con el fin de establecer si el correo fue enviado a la dirección correcta o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se informa la inconsistencia o la nueva dirección al Grupo de Notificación y Certificaciones de la Entidad, para lo de su competencia. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.

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 conformará 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.

Reporte de Pagos: Para los casos en que el sancionado informe el 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 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.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en una tabla incluida en el cuerpo de cada procedimiento, mediante la cual se sintetiza los siguientes aspectos:

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ESTABLECER COMPETENCIA Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA	Quejas o traslados radicados, visitas de inspección, monitoreo páginas web.	En esta etapa se determina si con la documentación allegada se cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite.. A través de las siguientes actividades: – Recibir información entregada por valija. – Asignar Trámite – Verificar cumplimiento de requisitos mínimos. – Archivo no mérito de plano o traslado por competencia	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV Director DIPUSC	Comunicación traslado por competencia interna o a otra entidad competente Comunicación por archivo no merito Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite
2	ADELANTAR LA AVERIGUA-CIÓN PRELIMINAR	Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite	En esta etapa se analiza de fondo la información con que se cuenta, así como se recauda nueva información que pueda resultar necesaria, para establecer si existe mérito para iniciar una investigación administrativa. A través de las siguientes actividades: – Iniciar y concluir Averiguación Preliminar. – Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar. – Proyectar archivo por no merito o continuar procedimiento (según corresponda)	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV Director DIPUSC	Requerimiento de información. Realizar visitas de inspección Practicar declaraciones Evaluación de la información donde se determina que existe vulneración a los derechos del usuario de servicios de comunicaciones y postales. Acto administrativo de archivo Desistimiento tácito

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
					Comunicación traslado por competencia interna o a otra Entidad competente
3	INVESTIGAR	Evaluación de la información donde se determina que existe vulneración a los derechos del usuario de servicios de comunicaciones y postales.	Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, iniciará formalmente la investigación para determinar la violación al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales. A través de las siguientes -actividades: – Proyectar acto administrativo por cual se inicia la investigación administrativa – Recibir descargos y solicitudes de pruebas. – Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa – Etapa de Alegatos de Conclusión – Adoptar Decisión Elaborar Acto Administrativo	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV Director DIPUSC	Acto administrativo mediante el cual formula cargos en el que señalará con precisión y claridad los hechos que la originan, las personas objeto de investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas procedentes. Acto administrativo que decreta o rechaza las solicitudes probatorias, ordena la práctica de pruebas y prescinde o cierra el período probatorio. Acto administrativo que corre traslado para alegatos de conclusión

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
					Acto administrativo de decisión, con sanción o archivo de la actuación. Certificación de la notificación de la resolución
4	RESOLVER RECURSOS	Recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio de apelación	En esta etapa se deciden los recursos presentados contra el acto administrativo que decidió la investigación. A través de las siguientes actividades: - Estudiar si se admite o rechaza el recurso - Elaborar el acto administrativo - Notificar -Trasladar el expediente al Despacho del Delegado (cuando aplique)	Coordinador y Servidor público o contratista designado del GSCV Director DIPUSC	Acto administrativo que resuelve los recursos interpuestos. (Excepcionalmente si el recurrente solicitó la práctica de pruebas con el recurso). Certificación de la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición
5	ACREDITAR CUMPLI-MIENTO (SI APLICA)	Acreditación de cumplimiento	En esta etapa se indica en la parte resolutiva del acto administrativo que decide la investigación, si el operador debe dar cumplimiento a la orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio; señalando el término en el cual debe radicar la acreditación. A través de las siguientes actividades: - Verificar información	Coordinador y Servidor público o contratista Asignado del GSCV o GIAPUSC Director DIPUSC	Expediente con la finalización de la actuación

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. ESTABLECER COMPETENCIA Y REALIZAR ESTUDIO DE FORMA

En esta etapa se determina si la documentación allegada por el solicitante cumple los requisitos mínimos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sobre *"el contenido de las peticiones",* en concordancia con lo dispuesto por el Capítulo Primero del Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio´, *referente a las "Reglas Generales Aplicables al Derecho de Petición*".

7.1.1 Recibir información.

El servidor público o contratista asignado de la Dirección una vez reciba la denuncia procede a:

Verificar que la radicación corresponda al trámite, evento y actuación establecida para las denuncias. Si el código de radicación está errado, lo entrega inmediatamente al servidos público o contratista designado para que lo corrija en el sistema y lo devuelva para terminar el proceso de verificación.

7.1.2 Asignar trámite

El servidor público o contratista asignado de la Dirección, previa instrucción del Coordinador del Grupo de Supervisión, Control y Vigilancia, reasignará por medio del sistema de trámites al servidor público o contratista que se encargará de atender el trámite.

El servidor público o contratista asignado de la Dirección a partir de la información del Sistema de Trámites diligenciará el Cuadro de Control de asignación de trámites, el cual contiene fechas, responsables, estado del trámite, entre otros.

7.1.3 Verificar cumplimiento de requisitos mínimos

El servidor público designado verifica el asunto recibido de conformidad con las competencias asignadas a la Dirección.

Cuando el asunto recibido no es competencia de la Dirección el servidor público o contratista designado proyecta un memorando a la dependencia competente dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del escrito, a través de memorando *"Cero Papel".*

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

El servidor público competente revisa el proyecto, solicita ajustes de ser el caso para luego ser entregado para aprobación y firma de la Dirección.

Si la denuncia es competencia de la Dirección y cumple con la codificación establecida, el servidor público o contratista asignado realiza el estudio y procede a efectuar la averiguación preliminar.

7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

En esta etapa se analiza de fondo la información con que se cuenta, además se recauda la 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, significatividad, gravedad y/o potencialidad que tiene la conducta de vulnerar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales; de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 1341 de 2009, 1978 de 2019, 1369 de 2009 y la normatividad que las modifique, complemente o adicione, así como también en la Resolución CRC 5050 de 2016.

7.2.1 Iniciar y concluir averiguación preliminar

Las principales fuentes que le permiten al Grupo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, iniciar las investigaciones de carácter oficioso son las siguientes: (i) visitas de inspección;(ii) quejas y denuncias; (iii) monitoreo de medios de comunicación, (iv) traslados de información por autoridades del sector tales como la Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras; (v) los reportes periódicos que realizan los proveedores de comunicaciones y operadores postales en cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Entidad.

En esta etapa el servidor público o contratista designado verifica si hay lugar a efectuar requerimiento al usuario o al operador.

7.2.2 Elaborar los requerimientos de información, realizar las visitas administrativas y/o practicar las declaraciones a las que haya lugar.

El servidor público o contratista designado, verificará que la información suministrada con la denuncia sea suficiente, de modo que pueda determinar el objeto de la solicitud. Luego de lo cual, si lo considera, podrá realizar las actuaciones necesarias con el fin de reunir la información que le permita precisar los hechos objeto de denuncia y las eventuales infracciones.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

En el evento en que se deba requerir, se proyecta una comunicación en la que se solicita la información necesaria para continuar con la actuación administrativa, para lo cual se concederá el término establecido en el artículo 17 (*"Peticiones incompletas y desistimiento tácito")* de la Ley 1437 de 2011 cuando se trate de requerimientos a usuarios y en el caso de requerimientos a un operador el término será facultativo de la Dirección. El proyecto es revisado por el coordinador, servidor público o contratista designado quien podrá solicitar los ajustes que considere necesarios. Una vez el proyecto de comunicación se encuentre ajustado, el servidor público competente firma el documento.

Firmado el comunicado se entrega al servidor público o contratista asignado para que lo relacione en la planilla correspondiente y lo remita a través de la valija, al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo.

Si el usuario no contesta el requerimiento dentro del mes siguiente a su envío, se procede a la proyección de un acto administrativo por sistema, en el que se archiva la solicitud por desistimiento tácito, el cual se notifica al interesado y se le indican los recursos que proceden contra esa decisión.

El acto administrativo es revisado y firmado por el(la) Director(a).

En el evento en que el requerimiento se realice al operador y éste no allegue la información solicitada, se continua con la etapa 3 descrita en este procedimiento.

La Dirección también podrá recaudar la información necesaria y pertinente para evidenciar infracciones, mediante la práctica de visitas de inspección en tal caso, el(la) Director(a) expedirá un oficio, mediante el cual, señalará el sujeto a inspeccionar, el objeto de la diligencia, las funciones y facultades para la práctica de la inspección y designará los servidores públicos que practicaran la diligencia.

Para el efecto, el servidor público o contratista designado procederá de acuerdo con lo establecido por el numeral 7.1 del Capítulo Séptimo del Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, referente a las *"Reglas aplicables a ciertas actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio",* particularmente, a las visitas de inspección.

Para la práctica de declaraciones, la Dirección podrá interrogar bajo juramento, con la observancia de las formalidades previstas en el ordenamiento jurídico vigente para este tipo de pruebas, a las personas cuya declaración pueda resultar útil para esclarecer los hechos objeto de denuncia o actuación administrativa en curso, sobre la existencia de presuntas infracciones a las normas cuya vigilancia le compete.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

Cuando la Dirección cuente con la información suficiente, el servidor público o contratista designado determina la admisibilidad o no para adelantar una investigación, con el fin de establecer la existencia de infracciones a las normas de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.

7.2.3 Proyectar archivo por no merito o continuar procedimiento (según corresponda)

En caso de advertir una presunta vulneración, el servidor público o contratista designado continúa con la Etapa 3 de este procedimiento.

En caso de no vulneración, el servidor público o contratista designado proyecta el archivo por no mérito que se comunica al interesado para que éste tenga conocimiento del trámite impartido por esta Entidad. El coordinador revisa las comunicaciones de salida. Si se efectúan correcciones, el archivo se devuelve al servidor público o contratista que elaboró el proyecto, una vez se realicen los ajustes necesarios, el archivo pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado para la firma del (la) Director(a).

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

En caso de encontrar una posible vulneración, el servidor público o contratista designado debe continuar con la actuación administrativa como se describe en la Etapa 3 - Investigar.

7.3 ETAPA 3. INVESTIGAR

En esta etapa se inicia formalmente la investigación para determinar la violación al régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales. Determinada la viabilidad de iniciar la actuación administrativa, el servidor público o contratista designado conforma el expediente con los documentos e información obtenida a través de las visitas de inspección, las quejas de los usuarios, el monitoreo de medios o la reportada por los proveedores en virtud de las ordenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia, así como con los requerimientos realizados en la etapa de averiguación preliminar y sus correspondientes respuestas.

En esta etapa también se decretan e incorporan las pruebas necesarias para adoptar una decisión dentro de la investigación administrativa y proceder a

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

sancionar, archivar o adoptar la medida administrativa en la actuación, de acuerdo con lo evidenciado durante el procedimiento.

7.3.1 Abrir investigación mediante la expedición del acto administrativo correspondiente

El servidor público o contratista designado proyecta el acto administrativo por medio del cual se inicia la investigación administrativa con formulación de cargos en contra del operador de comunicaciones y/o postal.

El acto administrativo proyectado debe señalar con precisión y claridad las normas que hacen alusión a la competencia de la Entidad y de la Dirección, los hechos que originan la investigación, las personas jurídicas o naturales objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes, esto de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 sobre el "*Procedimiento administrativo sancionatorio*".

El servidor público o contratista designado para proyectar el acto administrativo de formulación de cargos, verifica que el expediente esté completo y que la totalidad de los documentos físicos del expediente, concuerde con las actuaciones del sistema de trámites.
El coordinador o la persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En el evento de que se requiera ajustes, la resolución se devuelve al servidor público o contratista designado, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado para la firma del (la) Director(a).

Una vez firmado el acto administrativo de formulación de cargos, el funcionario público o contratista asignado remite el acto administrativo al Grupo de Notificaciones y Certificaciones de la Entidad, para que proceda a realizar las respectivas comunicaciones y notificaciones, de acuerdo con lo indicado en la parte resolutiva de cada acto administrativo y el Procedimiento Notificaciones GJ06-P01.

Una vez surtida la notificación del acto de apertura de investigación y formulación de cargos, el investigado cuenta con un término de quince (15) días hábiles para presentar sus descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Recibidos los descargos, el servidor público o contratista designado anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno, con el fin de que sea reasignado de acuerdo con las instrucciones dadas por el coordinador o Director(a).

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

7.3.2 Elaborar acto de pruebas dentro de la investigación administrativa

El servidor público o contratista designado proyecta la resolución por la cual se da apertura al periodo probatorio con el decreto de la práctica de pruebas, para lo cual debe tener en cuenta que las solicitudes del investigado reúnan los requisitos formales previstos en la Ley 1564 de 2013, *"Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones"* y decreta aquellas que sean pertinentes, conducentes y útiles, además de las de oficio que considere necesarias. En la misma resolución ordena la práctica de las pruebas decretadas.

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

Las pruebas decretadas podrán ser practicadas por el servidor público o contratista que sea asignado para tal efecto, se incorporarán aquellas que ya obren en el expediente y se requerirán las demás.

De conformidad con lo previsto en el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011, el período probatorio será de máximo treinta (30) días o de sesenta (60) días cuando se trate de tres (3) o más investigados o cuando las pruebas se deban practicar en el exterior. Vencido dicho término se continuará con la etapa de alegatos de alegatos de conclusión.

En el evento en el que no se decreten pruebas de oficio a petición de parte, en ese mismo acto administrativo se corre el traslado para alegatos de conclusión.

El coordinador o la persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En el evento que se requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista encargado del proyecto para que realice las correcciones a las que haya lugar, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado por el(la) Director(a).

Firmada la resolución que decreta pruebas, el acto administrativo se remite al Grupo de Certificaciones y Notificaciones a fin de que se proceda a generar las respectivas comunicaciones de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Notificaciones GJ06-P01.

7.3.3 Etapa de alegatos de conclusión

Una vez agotada y cerrada la etapa probatoria mediante acto administrativo que se comunica a las partes, el investigado cuenta con un término de diez (10) días contados a partir de la comunicación del citado acto administrativo, para presentar las alegaciones conclusivas que considere pertinentes, en virtud de lo previsto por

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

el artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En caso de que sean allegados o no, los alegatos de conclusión por parte del investigado, se procede con la etapa Adoptar Decisión.

7.3.4 Adoptar Decisión

El servidor público o contratista designado, con la información recaudada durante toda la investigación administrativa proyecta un acto administrativo que puede ser de tipo sancionatorio, con orden administrativa o de archivo.

7.3.5 Elaborar acto administrativo

Concluida la práctica de pruebas, vencido el término probatorio y de alegatos, el servidor público o contratista designado verificará:

a) Que se hayan practicado las pruebas decretadas;
b) Que se haya cumplido y cerrado el periodo probatorio;
c) Que se haya corrido traslado al investigado para que presente alegatos de conclusión;
d) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al servidor público o contratista encargado del archivo de la Dirección;
e) 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 exacta identidad y su existencia y para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público o contratista designado evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

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

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

- Sanción y/u orden administrativa
- Archivo

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

En el evento en que la decisión consista en la imposición de una sanción, para el caso de las investigaciones por infracciones en la prestación de los servicios de comunicaciones, se aplicarán las sanciones definidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, las cuales se graduarán conforme con los criterios señalados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019; además de tomar en consideración los factores atenuantes señalados en la misma disposición:

- Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.
- Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.
- Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.

Por otra parte, si la sanción es resultado de una investigación por infracciones en la prestación de los servicios postales, deberá darse aplicación a los montos y los criterios establecidos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

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.

- 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.
- La sanción debe expresarse en UVT.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

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 cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual"*

Redactado el proyecto de decisión, el mismo se entrega para revisión del coordinador o persona designada para el efecto.

El coordinador o persona designada revisa el proyecto del acto administrativo. En caso que requiera ajustes, lo devuelve a la persona que realizó el proyecto, una vez se realicen los ajustes necesarios, la decisión pasa a aprobación y firma del (la) Director(a).

El servidor público o contratista asignado para la entrega de los expedientes decididos, los carga en el Sistema de Archivo Documental de la Dependencia y se encarga de la custodia de los mismos, hasta la fecha de su entrega al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo.

Cuando el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, el de Notificaciones 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 servidor público o contratista designado 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 Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, el de Notificaciones y Certificaciones o de Cobro Coactivo), dentro del término inicial.

El servidor público o contratista designado de la Dirección, verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Director(a).

7.4 RESOLVER RECURSOS

En esta etapa la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, resuelve las solicitudes de recursos presentadas en

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

contra de las decisiones adoptadas por la Dirección, para que dichas decisiones se modifiquen, aclaren, revoquen o confirmen.

7.4.1 Admitir o rechazar el recurso

Contra la decisión que resuelve una investigación proceden el recurso de reposición ante el servidor público competente que profirió la decisión y el de apelación que podrá interponerse directamente o en subsidio del de reposición. Los recursos deben presentarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haberse surtido la notificación de la resolución y serán resueltos dentro de los dos (2) meses siguientes a su presentación.

Una vez radicado el recurso, el servidor público o contratista designado verifica que el proyecto cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

- Que se presente por escrito (pueden recibirse por medios electrónicos) dentro del término legal.
- Que se sustenten de manera concreta los motivos de inconformidad.
- Que se soliciten y aporten las pruebas que se pretendan hacer valer.
- Que se indique el nombre y dirección del recurrente o dirección electrónica si desea ser notificado por este medio

En caso de no cumplirse con los requisitos antes mencionados (excepto la solicitud y aporte de pruebas) el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo de rechazo de los recursos presentados, el cual revisa el coordinador del Grupo y aprueba y firma el Director(a).

Si los recursos son rechazados, el solicitante puede presentar recurso de queja, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

7.4.2 Decreto o rechazo de pruebas del recurso

El recurso de reposición deberá resolverse de plano, a no ser que al interponerlo se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el (la) Director(a) considere necesario decretar pruebas de oficio.

El coordinador o personar designada revisa el proyecto de acto administrativo. En caso que requiera ajustes, lo devuelve al servidor público o contratista que realizó el proyecto, una vez se realicen los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado para la firma del (la) Director(a).

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

Firmada la resolución que decreta o rechaza las pruebas solicitadas con el recurso, el acto administrativo se remite al Grupo de Certificaciones y Notificaciones a fin de que se proceda a generar las respectivas comunicaciones de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Notificaciones GJ06-P01.

7.4.3 Decidir el recurso

Una vez admitido el recurso presentado, debe proferirse la decisión motivada que lo resuelve aclarando, modificando, confirmando o revocando la decisión de primera instancia proferida por el (la) Director(a).

Procede el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor contra la decisión proferida por el Director(a) en los eventos en que se modifique o confirme el fallo. Si se rechaza el recurso de apelación, en el acto administrativo se debe indicar que contra el mismo procede el recurso de queja ante el (la) Superintendente Delegado(a) para la Protección del Consumidor.

En el caso del recurso de reposición, el servidor público o contratista designado presenta el proyecto de resolución, mediante el cual confirma, revoca o modifica el acto administrativo recurrido, para revisión del coordinador del Grupo, quien lo devuelve al servidor público o contratista designado en caso de que requiera ajustes. Una vez se surtan los ajustes necesarios pasa a una nueva revisión hasta que sea aprobado, en cuyo caso pasa para firma del (la) Director(a), quien finalmente lo revisa y si está de acuerdo, lo firma; caso contrario, lo devuelve para correcciones.

Una vez aprobado y firmado el acto administrativo por el Director(a), la notificación se realiza de conformidad con el procedimiento GJ06-P01, Procedimiento Notificaciones.

En el caso de modificarse o confirmarse la decisión por parte del (la) Director(a), y que el investigado presente el recurso de apelación en subsidio al de reposición, el servidor público o contratista designado, remite el expediente mediante memorando al (la) Superintendente Delegado(a) para la Protección del Consumidor para que de acuerdo a su procedimiento decida sobre el recurso de apelación interpuesto.

En todo caso durante toda la investigación administrativa el servidor público o contratista designado, la coordinación y el servidor público competente debe observar lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011-Caducidad de la facultad sancionatoria *"…los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden*

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA

en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver."

7.5. ETAPA 5. ACREDITAR CUMPLIMIENTO (SI APLICA)

En esta etapa teniendo en cuenta que en la parte resolutiva del acto administrativo que decide la investigación, se indica en algunos casos y bajo ciertas circunstancias concretas que el proveedor u operador debe dar cumplimiento a una orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio y el término en el cual debe radicar la acreditación, se procede a realizar las siguientes actuaciones:

7.5.1. Verificar información

Una vez radicada la acreditación de cumplimiento en la Entidad, el servidor público o contratista asignado por la DIPUSC, verifica que los datos de los intervinientes y el número del acto administrativo, corresponda a la investigación decidida. Posterior a ello, el servidor público o contratista asignado por el GSCV, anexa el documento de acreditación al expediente.

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

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

En la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones no tenemos documentos emitidos por una entidad externa los cuales sean relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad

COPIA NO CONTROLADA

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1) Se actualizó el índice conforme a los nuevos títulos que se le agregaron al documento.
2) Se incluyó dentro de los objetivos la acreditación de cumplimiento.
3) Se modifica y/o actualiza el glosario, con los conceptos de acto administrativo, acto administrativo decisorio, autocomposición, medios de prueba, orden administrativa, medios de prueba, operador de servicios postales, operador de servicios de comunicaciones, Prevensic y recurso de queja.
4) Se actualizó la representación esquemática del procedimiento con la inclusión como posible entrada las visitas de inspección y el monitoreo páginas web, y al incluir en la descripción de la etapa el archivo no mérito de plano o traslado por competencia. De igual manera se actualizó la descripción de la etapa del recurso de reposición y en subsidio de apelación. Finalmente, se incluyó la etapa de acreditación de cumplimiento.
5) Se eliminó la expresión entregada por valija, del numeral 7.1.1 y se actualizó el trámite allí expuesto.
6) Se modificó el numeral 7.2.1 donde se explica cómo inicia y se concluye la averiguación preliminar, con fundamento en la actualización de la representación esquemática.
7) Se modificó título 7.3.1
8) Se actualizó la explicación de la etapa de alegatos de conclusión prevista en el numeral 7.3.3.
9) Se cambió la expresión medida por orden en el numeral 7.3.4.
10) Se incluyó como un numeral nuevo el 7.5 de acreditación de cumplimiento.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA