

2.1.1. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL USUARIO.

2.1.1.1 OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo [32](#) del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:

a) Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos, un (1) formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

De conformidad con el artículo [23](#) del RPUPO, el formulario debe contener como mínimo el nombre completo e identificación del usuario, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre completo, dirección (física y/o de correo electrónico) del remitente y del destinatario, el campo del Código Único Numérico (CUN) en el que el proveedor incluirá el número asignado y los hechos en que se fundamenta la Petición, Queja, Recurso (PQR) o la Solicitud de Indemnización.

De igual forma, el formulario debe contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo [25](#) del RPUPO.

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja, Recurso, o Solicitud de Indemnización, de forma verbal en los términos del artículo [23](#) del RPUPO, o cuando este presente por escrito su solicitud sin la utilización del formulario previamente descrito.

El formulario debe incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, complementarias y vigentes, así como las establecidas en el RPUPO.

b) Cartelera Informativa

Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm) ubicada en un sitio visible, próximo a los lugares dispuestos para la atención de los usuarios o de su espera, con el listado legible a simple vista, de la información señalada en el artículo [4o](#) del RPUPO.

c) Documentos de Consulta

Para efectos de consulta inmediata y permanente por parte de los usuarios, la información de que trata el artículo [4o](#) del RPUPO, debe estar disponible en cada oficina física de atención al usuario, en un número de documentos físicos impresos y/o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, que resulten suficientes para atender la demanda de los usuarios.

d) Aviso en Ventanilla

En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las

ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se brinde, en letra fácilmente legible a simple vista, la siguiente información:

“Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado.

(i) Si usted es remitente: puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) Si usted es destinatario: puede presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal”.

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, el recurso de reposición y en subsidio de apelación”.

e) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad

Con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, es decir, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, y personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben adoptar medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminar toda forma de discriminación por razón de dichas condiciones, y de acuerdo con ello, deben garantizar que sus oficinas cuenten con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada, a toda la población que se encuentre en las condiciones de vulnerabilidad indicadas.

f) Acceso a información para personas en situación de discapacidad visual

Con la finalidad de eliminar todo obstáculo que limite el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben asegurarse que toda la información relacionada en los literales precedentes, se encuentre disponible en un sistema de lenguaje braille o en mecanismo de reproducción de audio, en cada una de sus oficinas físicas de atención al usuario.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.2. PÁGINA WEB. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Información disponible

La información de que trata el artículo [4o](#) del RPUPO, debe estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal.

b) Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización en página web

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR y Solicitudes de Indemnización, según lo establecido en el artículo [23](#) de la Resolución CRC 3038 de 2011, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante toda la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's y Solicitudes de Indemnización y lo direcciona a un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario, a través del cual pueda realizar la presentación de las mismas.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.3. CLASIFICACIÓN INTERNA DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

<Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente Capítulo, los operadores de servicios postales deben:

a) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se encuentre el nombre e identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico (CUN) asignado, el motivo de la PQR o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

b) Llevar la relación detallada de todas las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.4. PUBLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

La información a que se hace referencia en el artículo [35](#) del RPUPO debe ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de las oficinas de atención al público y página web.

Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deben publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles al mes siguiente del inicio de sus actividades.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.4.1. CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de servicios postales deben publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos mencionados en el artículo [40](#) del RPUPO ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo [35](#) del mencionado régimen.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.5. REPORTE DE CARÁCTER EVENTUAL. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Remisión de formularios

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente circular, la copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con peticiones, quejas, recursos y solicitudes de Indemnización.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores de servicios postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular deben enviar los formularios de que trata el inciso anterior dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones.

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, cuando se introduzca cualquier modificación a cualquiera de los formatos, el operador debe enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

b) Remisión de contratos de prestación de servicios postales

Los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los modelos de contratos de prestación de servicios postales que utilicen, con los respectivos anexos.

En los servicios postales en los que se utilicen guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega, los operadores postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, los modelos que utilicen así como sus modificaciones.

El envío de esta información deber realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Circular.

La información antes solicitada debe enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular en el **Diario Oficial** deben enviar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones, el (los) modelo (s) de los contratos de prestación de servicios que se encuentren utilizando, con sus respectivos anexos.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores postales que realicen modificaciones al (los) modelo(s) del (los) contrato(s) de prestación de servicios que se encuentren utilizando deben enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación, con sus respectivos

anexos.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.6. INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA AUTORIDAD DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL (SIC). <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de servicios postales deben mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, los registros de la totalidad de las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas. Lo anterior, con el fin de que la Entidad pueda solicitar, en cualquier tiempo, su remisión.

Para la compilación de la información referente a las peticiones, debe emplearse el siguiente formato, en medio magnético, en archivo de Excel editable.

1	2	3	4	5
Denominación (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tipo de servicio postal (Mensajería expresa, Servicios de giro nacional y/o internacional y correo entre otros)	Nombre del usuario	Canal de recepción (Línea gratuita, oficina física o pag web)	Tipología

6	7	8	9	10
CUN	Fecha de recepción	Resumen (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tratamiento (solución inmediata, responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Resumen de la respuesta

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7. NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores postales dentro de un trámite de una Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7.1. MECANISMOS ALTERNOS DE NOTIFICACIÓN. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo previsto en el artículo [29](#) del RPUPO, los operadores postales pueden establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado.

Tales mecanismos deben cumplir con los siguientes requisitos:

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7.1.1. SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores postales pueden emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual debe cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo [3o](#) de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 6o a 11 de la Resolución CRC 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cuando el proveedor opte por la utilización de este mecanismo, debe emitir y enviar dentro del término de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, la respuesta generada al usuario.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7.1.2. MECANISMO DE NOTIFICACIÓN EN LÍNEA A TRAVÉS DE INTERNET.

<Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de servicios postales, pueden implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el usuario pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un usuario y clave de acceso.

En relación con la notificación en línea a través de internet, los operadores de servicios postales deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo puede ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación debe estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores de servicios postales deben incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Los operadores de servicios postales deben incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por mensaje de texto, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el operador de servicios postales. Del envío de estas alertas el operador dejará constancia.
- d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deben encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización. La respuesta debe enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con lo previsto en el artículo [56](#) de la Ley 1437 de 2011.
- f) El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente. Además, de conformidad con lo previsto en el artículo [56](#) de la Ley 1437 de 2011, durante el desarrollo de la actuación, el

interesado puede solicitar a la Empresa que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los demás medios de notificación previstos.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7.1.3 NOTIFICACIONES POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que debe ser certificada por el operador, de conformidad con el artículo 56 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última debe estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la PQR y Solicitud de Indemnización.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a su PQR y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales debe notificar en la última dirección electrónica por él informada.

c) El usuario puede en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual debe informar del cambio al operador de servicios postales, quien debe conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su PQR o Solicitud de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales debe garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y en subsidio de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señale claramente el operador en la respuesta que dé.

e) La decisión del operador debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual debe encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la PQR y Solicitud de Indemnización. La decisión debe enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario debe contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.7.2. INFORMACIÓN AL USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO SOBRE EL MECANISMO DE NOTIFICACIÓN. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

En los contratos de prestación de servicios postales, los operadores deben informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas o decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver PQR y Solicitudes de Indemnización.

El mecanismo alterno de notificación puede ser empleado por el operador de servicios postales respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

<Consultar texto modificado por la Circular 14 de 2012, adicionado por la Circular 17 de 2012, al finalizar el numeral [2.1.8](#) de este Capítulo>

2.1.8. REMISIÓN DE EXPEDIENTES A LA SIC PARA DECISIÓN DEL RECURSO DE

APELACIÓN. <Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>

El operador de servicios postales debe remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, esto, de conformidad con lo previsto en el artículo [79](#) de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, que modificó el artículo [32](#) de la Ley 1369 de 2009 y el numeral 31.2 del artículo [31](#) del RPUPO.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de servicios postales para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa, deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal
2. Nit. del operador postal
3. Nombre del representante legal del operador postal
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
6. Código Único Numérico (CUN)
7. Fecha de la asignación del CUN
8. Dirección de notificación del recurrente
9. Ciudad de domicilio del recurrente
10. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
11. Número total de folios remitidos

b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.

c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.

d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.

e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.

f) Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con

inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.

g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular [3](#) de 2015, 'modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.734 de 22 de diciembre de 2015.
- Numeral 2.1.3.3 adicionado al Capítulo II. por la Circular [17](#) de 2012, 'por la cual se adiciona el numeral [1.1.2.3](#) al Capítulo I y el numeral [2.1.3.3](#) al Capítulo II del Título III de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 48.537 de 29 de agosto de 2012.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular [14](#) de 2012:

CAPÍTULO II.

SERVICIOS POSTALES

A los operadores de servicios postales les serán aplicables las instrucciones impartidas en el presente Capítulo y atendiendo la naturaleza del servicio las disposiciones del Capítulo Tercero.

2.1. DISPOSICIONES GENERALES.

2.1.1. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

2.1.1.1. INFORMACIÓN DISPONIBLE.

En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo [32](#) del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUPO), se debe cumplir lo siguiente:

- a) Publicar en un lugar visible una cartelera (mínimo de 50x40 cm), con el listado de la información señalada en el inciso 3o del artículo [4o](#) del RPUPO.
- b) Contar con mínimo un ejemplar físico impreso que contenga la totalidad de la información de que trata el inciso 3o del artículo [4o](#) del RPUPO para consulta inmediata por parte de los usuarios.

2.1.1.2. CIERRES DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Cuando los operadores de servicios postales deban realizar cierres programados de las oficinas de atención al usuario, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación al cierre, a través de las demás oficinas de atención a los usuarios, la página web del operador y la línea telefónica de atención al usuario. Así mismo, deberá informar la fecha en la que se tiene prevista la apertura de la oficina al usuario. Dentro del mismo término se deberá comunicar dicha situación a la Dirección de Investigación de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de cierres de oficinas no programados por razones de caso fortuito y fuerza mayor, los operadores postales deberán informar tal situación a la Superintendencia dentro de los dos (2) hábiles siguientes al cierre.

2.1.2. INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB.

La información de que trata el artículo [4o](#) del RPUPO, deberá estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal. Únicamente en aquellos eventos en los que el operador postal no cuente con una página web, será permitido suministrar dicha información por otro medio de comunicación escrita.

2.1.3. PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

2.1.3.1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN INTERNA DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente Capítulo, los operadores de servicios postales deberán:

- a) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se identifique el nombre, identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico (CUN), asignado, el motivo de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.
- b) Llevar la relación detallada de todas las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

2.1.3.2. FORMATOS DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

Los operadores postales deberán tener a disposición del público formatos para la presentación de Peticiones, Quejas Recursos, y solicitudes de indemnización, conforme a los procedimientos legalmente establecidos.

- a) En los formatos de presentación de Peticiones, Quejas, Recursos, y Solicitudes de Indemnización que deben estar disponibles en cada oficina de atención al usuario se deberá incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley [1369](#) de 2009 y el RPUPO.
- b) Los formatos deberán contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo [25](#) del RPUPO.

El diligenciamiento de los formatos deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos del trámite correspondiente, salvo que por su naturaleza y en aras de garantizar la identidad de los usuarios, se requieran para su perfeccionamiento documentos adicionales, tales como copias de los documentos de identificación. Su exigencia siempre responderá a factores

racionales y de conveniencia y no podrá agravar para el usuario injustificadamente el desarrollo del trámite.

c) Dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones, los operadores postales deberán enviar copia a la Superintendencia de Industria y Comercio de los formatos para cada uno de los trámites relacionados con las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización, en todo caso, cuando se lleven a cabo modificaciones a los mismos.

2.1.3.3 TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS. <Numeral adicionado por la Circular [17](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario tendrá derecho a interponer recurso de reposición y, en subsidio el de apelación ante el mismo operador que haya proferido la decisión, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha que se surta la notificación de la decisión al usuario.

2.1.4. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN PARA OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES.

2.1.4.1. REMISIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES.

Los operadores postales deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, los modelos de contratos de prestación de servicios postales que utilicen, con los respectivos anexos.

En los servicios postales en los que se utilicen guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega, los operadores postales deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, los modelos que utilicen, así como sus modificaciones.

El envío de esta información deberá realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Circular. Los operadores postales que inicien operaciones deberán remitir esta información dentro de los quince (15) días siguientes al inicio de sus operaciones.

La información antes solicitada debe enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo.

2.1.4.1.1. INFORMACIÓN ADICIONAL RESPECTO DE CONTRATOS Y ANEXOS.

Los operadores de servicios postales deberán informar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los quince (15) días siguientes a su ofrecimiento al público, acerca de todo nuevo contrato o anexo, así como toda modificación introducida en los contratos de prestación de servicios o en los anexos que hayan sido remitidos.

2.1.4.2. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.

2.1.4.2.1. PUBLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La información a que se hace referencia en el artículo 35 de la RPUPO deberá ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de los mecanismos mencionados en el inciso 3o del artículo [40](#)

del RPUPO.

Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deberán publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles al mes siguiente del inicio de sus actividades.

2.1.4.2.2. CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD.

Los operadores de servicios postales deberán publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos mencionados en el artículo [4o](#) del RPUPO ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo [35](#) del mencionado régimen.

2.1.4.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

2.1.4.3.1. INFORMACIÓN PERIÓDICA.

Por cada trimestre del año calendario, los operadores de servicios postales deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al vencimiento de cada período, la siguiente información:

- a) Una relación consolidada de la información de que trata el apartado b) del numeral [2.1.3.1](#) del presente Capítulo, discriminada por mes calendario. Dicha relación consolidada deberá contener el número de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas, el hecho que las generó y la atención que se les dio (aceptación, negación o de no atención oportuna).
- b) Una certificación del representante legal, sobre la forma como se han cumplido las instrucciones contenidas en esta circular y la manera como se han ejecutado los cronogramas e instrucciones adoptadas para su implementación, durante el trimestre correspondiente.

En el caso de los nuevos operadores de servicios postales que ingresen al mercado, la información periódica deberá ser remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio, a partir del trimestre calendario inmediatamente siguiente al inicio de operaciones.

2.1.4.3.2. CERTIFICACIÓN SOBRE INFORMACIÓN PERIÓDICA Y ESPECÍFICA.

Los operadores de servicios postales deberán allegar, junto con el reporte trimestral que contenga la información periódica, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información reportada ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en los referidos acápites de la presente Circular.

2.1.5. NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES.

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores postales dentro de un trámite de una petición, queja, recurso o solicitud de indemnización, deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2.1.5.1. MECANISMOS ALTERNOS DE NOTIFICACIÓN.

Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con lo previsto en el artículo [29](#) del RPUPO los operadores postales podrán establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado.

Tales mecanismos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

2.1.5.1.1. SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Los operadores postales podrán emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual deberá cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo [3o](#) de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 6o a 11 de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2.1.5.1.2 MECANISMO DE NOTIFICACIÓN EN LÍNEA A TRAVÉS DE INTERNET.

Los operadores de servicios postales, podrán implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el usuario pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un usuario y clave de acceso.

En relación con la notificación en línea a través de internet, los operadores de servicios postales de comunicaciones deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) La utilización de este tipo de mecanismo podrá ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación deberá estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.
- b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores de servicios postales deberán incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.
- c) Los operadores de servicios postales deberán incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por SMS, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el operador de servicios postales. Del envío de estas alertas el operador dejará constancia.
- d) La respuesta deberá indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deberán encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización. La respuesta deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.
- e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con el artículo [56](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

2.1.5.1.3. NOTIFICACIONES POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO.

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que deberá ser certificada por el operador, de conformidad con el artículo [56](#) Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deberán observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico: Ésta última deberá estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a su Petición, Quejas, Recurso y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales deberá notificar en la última dirección electrónica por él informada.

c) El usuario podrá en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual deberá informar del cambio el operador de servicios postales, quien deberá conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización,

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su Queja o Solicitudes de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales deberá garantizar en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y subsidiario el de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señalará claramente el proveedor en la respuesta que dé.

e) La decisión debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual deberá encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización. La decisión deberá enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario deberá contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El operador de servicios postales deberá siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

2.1.5.2. INFORMACIÓN AL USUARIO QUE CELEBRA EL CONTRATO SOBRE EL MECANISMO DE NOTIFICACIÓN.

En los contratos de prestación de servicios postales, los operadores deberán informar

claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas o decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

El mecanismo alternativo de notificación podrá ser empleado por el operador de servicios postales respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

2.1.6. REMISIÓN DE EXPEDIENTES A LA SIC PARA DECISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN.

De conformidad con el artículo [79](#) de la Ley 1480 de 2011 que modificó el artículo [32](#) de la Ley 1369 de 2009 y del numeral 31.2 del artículo [31](#) del RPUPO, el operador de servicios postales deberá remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de servicios postales para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa, deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal
2. NIT del operador postal
3. Nombre del representante legal del operador postal
4. Nombre o razón social del recurrente
5. Identificación del recurrente (NIT, C.C., C.E., etc.)
6. Código Único Numérico (CUN).
7. Dirección de notificación del recurrente
8. Ciudad de domicilio del recurrente
9. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
10. Número total de folios remitidos

b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.

c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.

d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.

e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.

Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.

g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

Respecto a la alternativa de traslado de expediente por medios electrónicos (expediente digitalizado) la Superintendencia de Industria y Comercio definirá los aspectos técnicos necesarios para su implementación.

2.2. OPERADORES EXCEPTUADOS.

Los operadores de servicios postales que Cuenten únicamente con usuarios en los cuales la totalidad de los Contratos se enmarquen en la excepción establecida en el parágrafo 2o del artículo 1o del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales estarán exceptuados del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título..

CAPÍTULO TERCERO.

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN).

3.1. CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

En virtud de los regímenes de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico (CUN) asignado por el operador de servicios de comunicaciones o el operador postal, según corresponda, al momento de la presentación de la respectiva parte del usuario.

Para todos los efectos contenidos en el presente capítulo, entiéndase por Código Único Numérico (CUN), el código de identificación que permitirá a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales, hacer seguimiento sobre el estado del trámite de su petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales) ante el operador de servicios de comunicaciones o el operador de servicios postales en sede de empresa, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En atención a lo anterior, el Código Único Numérico (CUN), debe ser asignado por el operador de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda petición, queja/ reclamo, recurso y solicitud de indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple. Dicho Código deberá comunicarse en el momento de registro del trámite, de

conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.1. Código Único Numérico (CUN)

En virtud de los regímenes de protección de los derechos de los Usuarios de servicios de comunicaciones y servicios postales (Resolución CRC [3066](#) de 2011 y Resolución CRC [3038](#) de 2011 respectivamente), los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización (servicios postales), así como a consultar el estado actualizado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico (CUN) asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de la presentación de la respectiva Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización (servicios postales) por parte del usuario.

Para todos los efectos contenidos en el presente capítulo, entiéndase por Código Único Numérico (CUN), el código de identificación que permitirá a los usuarios de los servicios de comunicaciones y servicios postales, hacer seguimiento sobre el estado del trámite de su Petición, Queja, Recurso y Solicitudes de Indemnización (servicios postales) ante el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador de servicios postales en sede de empresa, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En atención a lo anterior, el Código Único Numérico (CUN), debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones y/o el operador postal, a toda Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización, esta última para los servicios postales, salvo las que esta misma Circular contemple. Código que deberá comunicarse en el momento de registro del trámite de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#).

3.1.1. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores, tanto de servicios de comunicaciones como de servicios postales, según corresponda deben implementar en su sistema de recepción de peticiones, quejas/ reclamos, recursos o solicitudes de indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico (CUN) que está compuesto de la siguiente estructura:



IO, Identificador Operador: Corresponde a los cuatro (4) primeros dígitos que identifican al operador de Servicios de Comunicaciones y al Operador Postal. El Identificador Operador IO

será designado por la Superintendencia de Industria y Comercio en la fecha prevista en el cronograma para la implementación del Código Único Numérico (CUN).

AA, Año de Radicación: Corresponde a los dos (2) últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) del operador de servicios de comunicaciones u operador postal, la primera radicación de la solicitud.

CR, Consecutivo de Radicación: Es un número secuencial ascendente de diez (10) dígitos generado por el sistema de recepción de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) de cada operador de servicios de comunicaciones u operador postal a cada asunto nuevo originado en el año en que se radicó la primera comunicación. Se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.1.1. Estructura del Código Único Numérico (CUN)

Modifíquese la Circular Externa 029 del 28 de diciembre de 2011, respecto a la estructura del Código Único Numérico, en el siguiente sentido:

Los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores postales deberán implementar en su sistema de Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización los dieciséis (16) dígitos del Código Único Numérico (CUN) que está compuesto de la siguiente estructura:

IO-AA-CR

**CÓDIGO
BASE
IO**

**CONSECUTIVO
AA-CR**

IO, Identificador Operador: Corresponde a los 4 primeros dígitos que identifican al proveedor de Servicios de Comunicaciones y al Operador Postal. El identificador Operador IO será designado por la Superintendencia de Industria y Comercio en la fecha prevista en el cronograma para la implementación del Código Único Numérico (CUN).

AA, Año de Radicación: Corresponde a los 2 últimos dígitos del año en el que se registra en el sistema de Peticiones, Quejas y Recursos del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, la primera radicación de la solicitud.

CR, Consecutivo de Radicación: Es un número secuencial ascendente de diez (10) dígitos generado por el sistema de Peticiones Quejas y Recursos de cada proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal a cada asunto nuevo originado en el año en que se radicó

la primera comunicación. Se inicia en 0000000001 el primer día de cada año.

3.2. TIPOLOGÍA DE PETICIÓN, QUEJA/RECLAMO, RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN A LA CUAL DEBE ASIGNÁRSELE UN CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.2. TIPOLOGÍA DE PETICIÓN, QUEJA, RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN A LA CUAL DEBE ASIGNÁRSELE UN CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN).

3.2.1. TIPOLOGÍA PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo previsto en el Formato 4.3 “Monitoreo de quejas” del Anexo 1 del RPU, se debe asignar un Código Único Numérico (CUN) por parte de los operadores a las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQR) que presenten los usuarios de los servicios de comunicaciones, utilizando para ello las tipologías allí establecidas.

No se debe asignar (CUN) a las siguientes solicitudes:

- Solicitud de reconocimiento del silencio administrativo positivo (SAP)
- Solicitudes sobre las cuales el operador dé respuesta inmediata y favorable al usuario.
- Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).
- Consultas y reclamos relacionados con reporte ante centrales de riesgos y tratamiento de datos personales.
- Peticiones y quejas/reclamos relacionadas con garantías de equipos.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.2.1. Tipología para los servicios de comunicaciones

De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2o del artículo [41](#) del RPU, se asignará un Código Único Numérico (CUN) por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones a las Peticiones, Quejas o Recursos de conformidad con la siguiente tipología:

TIPO DE CUN - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Consumos

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Reconocimiento de subsidio

Diferencias entre el estrato aplicado por la autoridad territorial y el aplicado en la facturación

Corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Relación contractual

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal.

Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor.

Disponibilidad del servicio por falla técnica.

Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Compensación

Roaming Internacional

Servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos

Equipos dados en comodato

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa.

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de saldos en servicios prepagos

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Principio de Neutralidad en Internet

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio

Otros

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor de respuesta inmediata al usuario

Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

3.2.2. TIPOLOGÍA PARA LOS SERVICIOS POSTALES. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo previsto en RPU para servicios postales, se debe asignar un Código Único Numérico (CUN) por parte de los operadores de servicios postales a las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización de conformidad con la siguiente tipología:

TIPOLOGÍA ASIGNACIÓN DE CUN

-Avería del objeto postal

-Cumplimiento de una orden de la SIC

-Deficiencias en la atención al usuario

-Expoliación del objeto postal

-Incumplimiento reexpedición

- Incumplimientos en tiempo de entrega
- Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales
- Pérdida del objeto postal
- Publicidad y/u ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
- Otros

No se debe asignar (CUN) a las siguientes solicitudes:

- Solicitud de reconocimiento del silencio administrativo positivo (SAP)
- Solicitudes sobre las cuales el operador dé respuesta inmediata y favorable al usuario.
- Sistemas de respuesta automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).
- Consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos personales.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.2.2. Tipología para los servicios postales

De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2o del artículo [26](#) del RPU para servicios postales, se asignará un Código Único Numérico (CUN) por parte de los operadores de servicios postales a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización de conformidad con la siguiente tipología:

TIPO DE CUN - PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Incumplimientos en tiempos de entrega

Incumplimientos reexpedición

Pérdida del objeto postal

Avería del objeto postal

Expoliación del objeto postal

Deficiencias en la atención al usuario

Negación de Petición, Queja, Recurso o de Solicitud de Indemnización

Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas.

Otros

TIPO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

Pérdida o falta de entrega del objeto postal

Avería del objeto postal

Expoliación del objeto postal

No constituyen Petición, Queja y Recurso y por ende no se debe asignar CUN:

Solicitud de reconocimiento de SAP

Solicitudes de información sobre los cuales el proveedor dé respuesta inmediata al usuario.
Sistemas de respuesta Automática de llamadas o IVR (Interactive Voice Response).

3.3. REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS, RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN QUE NO REQUIEREN LA ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deben llevar una relación de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización (servicios postales) que no generen la asignación del Código Único Numérico (CUN), la cual debe mantenerse a disposición de esta Superintendencia para su consulta y eventual remisión.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.3. TRÁMITES QUE NO REQUIEREN LA ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN).

Los proveedores de los servicios de comunicaciones y los operadores de servicios postales deberán llevar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del Código Único Numérico (CUN) de la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral [1.1.4.4.1](#) para servicios de comunicaciones y en el numeral [2.1.3.1](#) para los servicios postales de la presente Circular.

3.4. MECANISMOS PARA INFORMAR O COMUNICAR LA ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

La asignación del Código Único Numérico (CUN), se debe efectuar al usuario que haya

presentado una petición, queja/reclamo, recurso y solicitud de indemnización (servicios postales), y debe ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El operador de servicios de comunicaciones y operador postal puede emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado), para informar el mencionado código.

Cuando se efectúen traslados de peticiones y/o quejas/reclamos entre operadores interconectados o que presten servicios empaquetados, el operador que traslade debe informar al operador responsable de resolverla, el medio a través del cual se presentó la petición o queja así como el número de CUN asignado inicialmente, a efectos de que en la comunicación que tendrá que emitir el operador que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Por su parte, el operador responsable de resolverla deberá informar al usuario, a más tardar el día inmediatamente siguiente al de la recepción de la petición o queja/reclamo, la cancelación del Código Único Numérico (CUN) asignado inicialmente, así como el nuevo Código Único Numérico (CUN) asignado. Para tales efectos, se debe adicionar en la comunicación la siguiente información:

“(…) Le solicitamos tener en cuenta que para efectos de este trámite el Código Único Numérico [“Número CUN anterior”] asignado por el proveedor [“Nombre Proveedor que traslada”] ha sido cancelado por traslado de competencia. En consecuencia, para efecto de seguimiento a la petición o queja por usted presentada, deberá tener en cuenta a partir de la fecha, el Código Único Numérico [“Nuevo número CUN asignado”], cuyo estado podrá ser consultado a través de nuestros canales de servicio.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.4. Mecanismos para informar o comunicar la asignación de un Código Único Numérico (CUN)

La asignación del Código Único Numérico (CUN) se efectuará al usuario que haya presentado una Petición, Queja, Recurso y Solicitud de Indemnización, y deberá ser informada por el mismo medio que haya sido recibida inicialmente. El proveedor de servicios de comunicaciones y operador postal podrá emplear medios electrónicos adicionales, ya sea por SMS o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado), para informar el mencionado código.

Cuando se efectúen traslados de peticiones y/o quejas entre proveedores de servicios de comunicaciones interconectados o que presten servicios empaquetados, el proveedor que traslade deberá informar al proveedor responsable de resolverla, el medio a través del cual se presentó la petición o queja así como el número de CUN asignado inicialmente, a efectos de que en la comunicación que tendrá que emitir el proveedor que recibe por traslado de la petición o queja, pueda indicarle al usuario la invalidez del CUN asignado inicialmente. Para

tales efectos, se adicionará en la comunicación la siguiente información:

“... Le solicitamos tener en cuenta que para efectos de este trámite el Código Único Numérico [“Número CUN anterior”] asignado por el proveedor [“Nombre Proveedor que traslada”] ha sido cancelado por traslado de competencia. En consecuencia, para efecto de seguimiento a la petición o queja por usted presentada, deberá tener en cuenta a partir de la fecha, el Código Único Numérico [“Nuevo número CUN asignado”], cuyo estado podrá ser consultado a través de nuestros canales de servicio”.

...”.

3.5. ASIGNACIÓN Y REPORTE DE ESTADOS DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN), EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES EMPAQUETADOS. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo establecido en el RPU, cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado se encuentre vinculado un tercer operador, el operador de servicios de comunicaciones con el que el usuario suscribió el servicio de comunicaciones será el responsable de recibir las peticiones, quejas/reclamos y/o recursos (PQR) que hayan sido presentadas contra él o cualquiera de los otros operadores que presten alguno de los servicios empaquetados o vinculados, asignándole para tal efecto el Código Único Numérico (CUN).

Cuando el hecho que generó la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), no sea de responsabilidad del operador que la recibió, este debe remitir la petición, queja/ reclamo y/o recurso al operador responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el presente capítulo, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario, sin que para ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) fuese recibida por parte del tercer operador.

El operador que recibió inicialmente la petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR), debe informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, el traslado por competencia de la petición, queja/reclamo y/o recurso y debe etiquetar el estado del Código Único Numérico (CUN) que inicialmente hubiere asignado, como “Traslado por competencia” indicando adicionalmente el nombre del operador.

En el evento de que un operador reciba una petición, queja/reclamo y/o recurso (PQR) relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, esta será objeto de asignación de Código Único Numérico (CUN), únicamente a lo que respecta a los servicios de comunicaciones vigilados por esta Superintendencia.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.5. Asignación y reporte de estados del Código Único Numérico (CUN) en servicios de comunicaciones empaquetados

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo [32](#) del RPU, el proveedor del servicio de comunicaciones que contractualmente figura como vocero frente al usuario, será el responsable de recepcionar las Peticiones, Quejas y/o Recursos que hayan sido presentadas contra él o cualquiera de los otros proveedores que presten alguno de los servicios empaquetados, asignándole para tal efecto el Código Único Numérico (CUN).

Cuando el hecho que generó la Petición, Queja y/o Recurso, no sea de responsabilidad del proveedor vocero, este deberá remitir la Petición, Queja y/o Recurso al proveedor responsable del servicio quien le asignará y comunicará el nuevo CUN de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#), y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario, sin que para ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la Petición, Queja y/o Recurso fue presentada por el usuario al vocero.

El proveedor que recibió inicialmente la Petición, Queja y/o Recurso, deberá informar al usuario de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#), el traslado por competencia de la Petición, Queja y/o Recurso y deberá etiquetar el estado del Código Único Numérico (CUN) que inicialmente hubiere asignado, como “Traslado por competencia” indicando adicionalmente el nombre del operador.

En el evento de que un proveedor reciba una Petición, Queja y/o Recurso relacionada con servicios de comunicaciones empaquetados entre los que se encuentren el servicio de Televisión, esta será objeto de asignación de Código Único Numérico (CUN), únicamente a lo que respecta a los servicios de comunicaciones vigilados por esta Superintendencia.

3.6. ASIGNACIÓN DEL CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES POR PROVEEDORES INTERCONECTADOS. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

De acuerdo con lo previsto en el RPU, el operador que reciba la petición o queja/ reclamo deberá asignar un Código Único Numérico (CUN) y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

Una vez verificado que la petición o queja/reclamo no tiene origen en el servicio por él prestado y habiendo agotado el trámite de traslado establecido en el RPU, debe el operador a quien le es trasladada la petición o queja, asignar un nuevo Código Único Numérico (CUN) y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo, siempre y cuando exista certeza de que la petición o queja tiene origen en el servicio por él prestado.

Surtido lo anterior, el operador a quien inicialmente se le presentó la petición o queja/ reclamo, puede etiquetar el estado del Código Único Numérico (CUN) que inicialmente hubiere asignado, como “Traslado por competencia” indicando además el nombre del operador a quien se trasladó.

El operador a quien le es trasladada la petición o queja le asignará y comunicará al usuario el nuevo Código Único Numérico (CUN) de conformidad con las condiciones establecidas en el

presente Capítulo, y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario.

Los Códigos Únicos Numéricos que hayan sido trasladados no pueden ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.6. Asignación del Código Único Numérico (CUN) en servicios de comunicaciones por operadores interconectados

De acuerdo con lo previsto en el artículo [43](#) del RPU, el proveedor que reciba la petición o queja deberá asignar un Código Único Numérico (CUN) y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#).

Una vez verificada que la petición o queja no tiene origen en el servicio por él prestado y habiendo agotado el trámite de traslado establecido en el mencionado artículo, deberá el proveedor a quien le es trasladada la petición o queja, asignar un nuevo Código Único Numérico (CUN) y comunicarlo de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#), siempre y cuando exista la plena certeza de que la petición o queja tiene origen en el servicio por él prestado.

Surtido lo anterior el proveedor a quien inicialmente se le presentó la petición o queja, podrá etiquetar el estado del Código Único Numérico (CUN) que inicialmente hubiere asignado, como “Traslado por competencia” indicando además el nombre del operador a quien se trasladó.

El proveedor a quien le es trasladada la petición o queja le asignará y comunicará al usuario el nuevo Código Único Numérico (CUN) de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#), y tendrá la obligación de dar respuesta efectiva al usuario.

Los Códigos Únicos Numéricos que hayan sido trasladados no podrán ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

3.7. SEGUIMIENTO Y ESTADO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Cuando el usuario a través de la página web del operador de servicios de comunicaciones o del operador postal, según corresponda, o de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del Código Único Numérico (CUN) realice una consulta sobre una petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que se encuentre en trámite, debe obtener la información respecto al estado actualizado del trámite. Esta información debe estar disponible hasta un (1) año después de resuelta la actuación.

Cuando se trate de servicios de comunicaciones el operador deberá indicar los siguientes estados:

- a) Traslado a operador competente [“Nombre Operador al cual se trasladó”]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c) Resuelto
- d) Acumulado con el CUN número [“Número de CUN”].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador de servicios de comunicaciones
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador de servicios de comunicaciones
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando se trate de servicios postales el operador deberá indicar los siguientes estados:

- a) Traslado a operador competente [“Nombre Operador al cual se trasladó”]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c) Resuelto
- d) Acumulado con el CUN número [“Número de CUN”].
- e) Anulado
- f) Análisis por parte del operador postal
- g) En etapa de práctica de pruebas por parte del operador postal.
- h) Análisis por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) En etapa de práctica de pruebas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En aquellos casos en los cuales el trámite se hubiese agotado, ya sea porque no se presentaron los recursos, o porque se resolvió el recurso de reposición sin que se hubiere interpuesto el de apelación de forma simultánea y subsidiaria, o porque se resolvió el recurso de reposición de forma totalmente favorable, el operador debe indicar que la decisión empresarial por medio de la cual se resolvió la petición, queja/reclamo y/o recurso fue “Resuelto”.

En el evento en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, el usuario puede consultar en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio el acto administrativo por medio del cual se resuelve el recurso de apelación, una vez la decisión haya sido notificada en los términos de ley.

En caso de que el operador resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, debe informarle al usuario del envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria

y Comercio, los términos en los que aquel se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta Entidad.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.7. Seguimiento y estado de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización

Cuando el usuario a través de la página web del proveedor de servicios de comunicaciones o del operador postal según corresponda o de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del Código Único Numérico (CUN) realice una consulta sobre una Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización que se encuentre en trámite, deberá obtener la información respecto al estado actualizado del trámite. Esta información deberá estar disponible hasta un (1) año después de resuelta la actuación.

Cuando se trate de servicios de comunicaciones, además de los estados previstos en el inciso tercero del artículo [52](#) del RPU; deberá informar según aplique los siguientes estados:

- a) Traslado a operador competente [“Nombre Operador al cual se trasladó”]
- b) Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver recurso de apelación
- c) Resuelto
- d) Acumulado con el CUN No [“Número de CUN”]
- e) Anulado.

En aquellos casos en los cuales el trámite se hubiese agotado, ya sea porque no se presentaron los recursos, o porque se resolvió el recurso de reposición sin que se hubiere interpuesto el de apelación de forma simultánea y subsidiada, o porque se resolvió el recurso de reposición de forma totalmente favorable, el operador deberá indicar que la decisión empresarial por medio de la cual se resolvió la petición, queja y/o recurso fue “Resuelto”.

En el evento en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiada al recurso de reposición, el usuario podrá consultar en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio el acto administrativo por medio del cual se resuelve el recurso de apelación, una vez la decisión haya sido notificada en los términos de ley.

En caso de que el proveedor resuelva el recurso de reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá informarle al usuario del envío del expediente a la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos en los que aquel se enviará y la forma de consultar el trámite ante esta entidad. Para los servicios de comunicaciones, además se incluirá en la

decisión empresarial, el texto de que trata el inciso 4o del artículo [52](#) del RPU.

3.8. RECUPERACIÓN DE CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) OLVIDADO POR EL USUARIO. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

En el evento en que el usuario haya olvidado el Código Único Numérico (CUN) que le fue asignado, el operador de servicios de comunicaciones y el operador postal deben implementar un mecanismo que le permita recuperarlo mediante el ingreso del documento de identidad que se haya relacionado en la presentación de la petición, queja/ reclamo, recurso o solicitud de indemnización.

El anterior mecanismo de recuperación de Código Único Numérico (CUN), solo será provisto en los eventos en que el usuario que presente la petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización sea el mismo que figure contractualmente como usuario frente al proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En el evento en que el trámite se encuentre en etapa de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el usuario podrá consultar el estado del trámite por medio del Código Único Numérico o ingresando el tipo y número de identificación asociado al usuario que presentó la Petición, Queja o Solicitud de Información que originó el recurso.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.8. Recuperación de Código Único Numérico (CUN) Olvidado por el usuario

En el evento en que el usuario haya olvidado el Código Único Numérico (CUN) que le fue asignado, el proveedor de servicios de comunicaciones y el operador postal deberán implementar un mecanismo que le permita recuperarlo mediante el ingreso del documento de identidad que se haya relacionado en la presentación de la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

El anterior mecanismo de recuperación de Código Único Numérico (CUN), sólo será provisto en los eventos en que el usuario que presente la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización sea el mismo que figure contractualmente como usuario frente al proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En el evento en que el trámite se encuentre en etapa de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el usuario podrá consultar el estado del trámite por medio del Código Único Numérico o ingresando el tipo y número de identificación asociado al usuario que presentó la Petición, Queja o Solicitud de Información que originó el recurso.

3.9. ACUMULACIÓN DE CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por

la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Cuando exista más de un Código Único Numérico (CUN) asignado a una misma petición, queja/reclamo, recurso o solicitud de indemnización que verse sobre los mismos hechos y pretensiones, el operador de servicios de comunicaciones u operador postal, debe acumular la PQR o Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado.

En todo caso la acumulación de la que se hace referencia no puede superar el término de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se presentó la primera petición, queja, recurso o solicitud de indemnización.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.9. Acumulación de Código Único Numérico (CUN)

Cuando exista más de un Código Único Numérico (CUN), asignado a una misma Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal, deberá acumular la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización al primer CUN asignado. Para tal fin podrá etiquetar los restantes Códigos Únicos Numéricos (CUN) asignados como “Acumulado”.

Los códigos que hayan sido acumulados no podrán ser objeto de nuevas asignaciones o reutilizados para trámites posteriores.

3.10. ANULACIÓN DE CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN). <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

La anulación del Código Único Numérico (CUN) solo se admite en los siguientes eventos:

- a) Por error involuntario, cuando se asigne Código Único Numérico (CUN) a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le debe informar al usuario de esta situación.
- b) Cuando se asigne un Código Único Numérico (CUN) por un error atribuible a la plataforma tecnológica del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En todo caso debe conservarse por parte del proveedor u operador el soporte de la causa que generó la anulación.

En ningún caso, puede reutilizarse el Código Único Numérico (CUN) que ha sido anulado.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.10. Anulación de Código Único Numérico (CUN)

La anulación del Código Único Numérico (CUN) solo se admitirá en los siguientes eventos:

a) Por error involuntario, cuando se asigne Código Único Numérico (CUN) a una actuación correspondiente a las tipologías exentas de tal obligación, en cuyo caso se le informará al usuario de esta situación.

b) Cuando se asigne un Código Único Numérico (CUN) por un error atribuible a la plataforma tecnológica del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal.

En todo caso deberá conservarse por parte del proveedor u operador el soporte de la causa que generó la anulación.

En ningún caso, se podrá reutilizar el Código Único Numérico (CUN) que ha sido anulado.

3.11. PROCEDIMIENTO A SEGUIR CUANDO EL SISTEMA NO SE ENCUENTRE DISPONIBLE POR FALLAS O MANTENIMIENTOS. <Numeral modificado por la Circular 6 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Cuando el sistema no se encuentre disponible, el operador de servicios de comunicaciones u operador postal debe en todo caso garantizar a los usuarios la recepción de las peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización. Una vez el sistema se encuentre disponible, el operador debe proceder de manera inmediata a asignar el CUN y a comunicarle la asignación al usuario, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Capítulo.

En todo caso, la fecha que se tendrá en cuenta para efectos legales es la correspondiente a la fecha en que el usuario presentó su PQR; en tal sentido, el reproceso de asignación y comunicación del CUN no afecta el término de respuesta.

De igual forma, en los eventos en que el sistema de consulta CUN no se encuentre disponible por fallas técnicas, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal debe informar dicha situación dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la falla del sistema a la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En caso de que la interrupción obedezca a mantenimientos programados, el proveedor u operador debe comunicar tal situación a los usuarios por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para el mantenimiento, mediante aviso que se debe publicar en sus instalaciones en un lugar visible.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.11. Procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentre disponible por fallas o mantenimientos

Cuando el sistema no se encuentre disponible, el proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal deberá contar con un mecanismo alternativo de recepción de documentos que le permita registrar la petición, queja o recurso del usuario. Una vez el sistema se encuentre disponible, se deberá reprocesar la petición, queja o recurso recibida y comunicarle al usuario la asignación del CUN correspondiente, de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral [3.4](#), para lo cual contará con un plazo máximo de tres (3) días calendario. Para los casos que sean procesados por esta excepción, la fecha que se registrará y asignará a cada petición, queja o recurso, corresponderá a la del momento en que el usuario presentó su solicitud y respecto al registro de hora, para efectos de asignación de CUN, se tomará las 23:59:00. Los términos de atención de la misma no se extenderán con ocasión de la falla o no disponibilidad del sistema de asignación.

En todo caso la fecha en que se realice el reproceso no afectará los términos legales en que deba darse la respuesta al usuario.

Para el caso en el cual, la interrupción obedezca a mantenimientos programados, deberá informarse con al menos dos (2) días de antelación a la fecha prevista de realización, mediante aviso publicado en un sitio visible en las instalaciones del proveedor de servicios de comunicaciones u operador postal. En todo caso, se informará expresamente en el aviso, que la situación no afecta el derecho que les asiste a los usuarios de radicar sus Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización.

3.12. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN Y VIGENCIA. <Numeral eliminado por la Circular 6 de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018, consultar en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha>

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 14 de 2012:

3.12 Régimen de transición y Vigencia:

La presente circular entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el Capítulo Primero y Segundo del presente Título, los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales tendrán un plazo de treinta (30) días contados a partir del momento en que entre en vigencia la misma.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que cuenten con mecanismos alternos de notificación aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio podrán seguir utilizándolos durante los sesenta (60) días siguientes a la expedición de la presente Circular, fecha a partir de la cual dichos mecanismos deberán ajustarse a los parámetros establecidos en este Título.

Las disposiciones previstas en el Capítulo Tercero del presente Título, solo se aplicarán a las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización que se presenten con posterioridad al primero (1o) de noviembre de 2012.

Dichas disposiciones no se aplicarán a los recursos que se presenten contra las decisiones o respuestas emitidas por los proveedores de servicios de comunicaciones u operadores de servicios postales, con ocasión de una Petición, Queja o Solicitud de Indemnización iniciada con anterioridad al primero (1o) de noviembre de 2012.

CAPÍTULO IV.

PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

<Capítulo derogado por la Circular 6 de 2017. Rige a partir del 1 de enero de 2018. Consultar en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha>

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por la Circular 6 de 2017, 'modificar los Capítulos [Primero](#), [Tercero](#) y eliminar el Capítulo [Cuarto](#) del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.424 de 21 de noviembre de 2017. El
 - Reporte mensual que deben realizar los proveedores de servicio de telefonía móvil de las grabaciones de las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita, suspendido mediante la Circular [22](#) de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.644 de 14 de diciembre de 2012.
 - Envío de reporte por parte del auditor suspendido por la Circular 21 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.570 de 1 de octubre de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio'
 - Numerales 4.2.1, 4.2.4.2 suspendido por la Circular 21 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.570 de 1 de octubre de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio'
 - Numerales 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7 y 4.2.8 modificados por la Circular 18 de 2012, 'Modificar el Capítulo IV Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 48.538 de 30 de agosto de 2012.
- La modificación ÍNTEGRA al Título III por la Circular 14 de 2012 NO INCLUYÓ el Capítulo IV. Ver Notas del Editor.
- Capítulo IV adicionado al Título III por la Circular [13](#) de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.476 de 29 de junio de 2012. Ver cronograma de entrada en vigencia de esta circular en el numeral 4.2.8.

<Legislación Anterior>

Texto vigentes antes de la derogatoria por la Circular 6 de 2017:

CAPÍTULO IV. <Capítulo IV adicionado por la Circular [13](#) de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

4.1 Objetivo

El Programa tiene por finalidad generar acciones sistemáticas de parte de los proveedores de telefonía móvil tendientes a mejorar de forma sustancial los niveles de respeto y satisfacción de los usuarios del sector. Igualmente, el programa tiene como objetivo la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios, a través de la generación de reportes rigurosos de información y seguimiento del desempeño de los proveedores en materia de protección a los derechos de los usuarios, así como del programa como tal.

4.2. OBLIGACIONES QUE SURGEN DEL PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

4.2.1. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIO. <Numeral suspendido por la Circular 21 de 2012>

<Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicio de telefonía móvil, el día 7 de septiembre de 2012, deberán presentar a la SIC, un plan de acción para el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2012 y otro plan para el periodo enero a diciembre de 2013, encaminado al diseño de mecanismos y estrategias tendientes a mejorar sustancialmente la atención a los usuarios de telefonía móvil.

Dicho plan deberá ser elaborado a libre criterio por cada proveedor y presentado a la SIC como mecanismo idóneo, eficaz y suficiente para mejorar la atención a sus usuarios, en general, para propender de manera significativa a una satisfacción integral de los usuarios del servicio. El Plan deberá tener como mínimo:

4.2.1.1. Un autodiagnóstico general de los principales problemas y retos en materia de protección y el respeto efectivo de los derechos de los usuarios en cada proveedor y un planteamiento general de cuál será la estrategia y el plan concreto que habrá de emprender para cumplir con el objetivo propuesto. El diagnóstico, la estrategia y el plan deberán basarse en los tipos de problemas o reclamos que se le presentan y en sus propias estadísticas sobre las incidencias de cada tipología, buscando priorizar las acciones hacia los aspectos más recurrentes o que tengan un mayor impacto económico para los usuarios.

4.2.1.2. Entre las estrategias puntuales que se desarrollarán para propender por una mayor satisfacción de los usuarios, deberán adoptarse al menos las siguientes:

a) Esquemas de capacitación o formación que mediante mecanismos de verificación concretos permitan establecer una mejoría sustancial en el nivel de entendimiento y conocimiento de los derechos de los usuarios de parte de todas las personas que atienden público a través de todos los canales de atención.

b) Adopción de manual interno de políticas y procedimientos que garanticen una óptima protección a los usuarios, de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de los proveedores, cuya actividad esté relacionada con la atención de usuarios del servicio de comunicaciones, el cual deberá ser aprobado por el representante legal del proveedor.

c) Plan de inversiones o mejoras tecnológicas y operativas para favorecer más eficazmente la protección a los usuarios.

d) Plan para eliminar por completo o reducir a un número mínimo el volumen de Silencios Administrativos Positivos.

e) Plan para aumentar el conocimiento de todos sus usuarios o la mayoría de ellos sobre sus derechos como consumidores y como usuarios de telefonía móvil.

f) Plan para garantizar el pleno y cabal ejercicio por parte del usuario de la libertad de elección del proveedor y la posibilidad de optar por cambiar de plan, con las salvedades de ley.

4.2.1.3. El plan incluirá la formulación de indicadores de gestión y el establecimiento de metas mensuales que den cuenta de manera fidedigna de las actividades desarrolladas y que evidencien los avances o retrasos en la ejecución del plan.

Una vez recibido el plan de acción, la SIC podrá realizar las observaciones que resulten pertinentes. La implementación del plan deberá realizarse al interior de cada proveedor de

servicio a partir del 1o de octubre de 2012.

Los proveedores deberán remitir, en medio magnético, editable y con formato compatible con Word o Excel, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, el reporte mensual del avance y cumplimiento del plan de acción dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. El primer reporte de cumplimiento que corresponderá al mes de octubre, deberá realizarse en el mes de noviembre de 2012.

4.2.2. DEBER ADICIONAL DE INFORMACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Teniendo en cuenta que el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones impone a los proveedores el deber de llevar un registro de la totalidad de las peticiones^[1], quejas^[2] y recursos, con este programa esta Superintendencia reitera el mandato en mención y, en consecuencia, requiere conocer todas las peticiones, solicitudes, solicitudes de servicios, inconformidades, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, presentadas por los usuarios a través de los mecanismos de atención previstos en el artículo [11](#).9 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por tal razón, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, la siguiente información:

4.2.2.1. Informe Global de Solicitudes

La totalidad de las solicitudes, solicitudes de servicio, peticiones, interacciones, incidencias, ticklers, soluciones a primer contacto, verbales o escritas, y en general, cualquier otra solicitud que presenten los usuarios que estén asociadas con la prestación del servicio, independiente de la denominación que emplee el proveedor para estas, deberá ser discriminada por el canal de recepción y enmarcada dentro de las siguientes categorías:

Consumos

Facturación

Cláusula de permanencia mínima

Terminación de contrato

Plan tarifario

Modificación de condiciones del contrato

Suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

Plazos para el inicio de la prestación del servicio

Cesión de contrato

Relación Contractual

Cobertura en la prestación del servicio

Portabilidad Numérica

Apertura de bandas de equipo terminal

Disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor

Disponibilidad del servicio por falla técnica

Disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Compensación

Roaming Internacional

Servicios suplementarios

Activación y desactivación de servicios suplementarios

Reposición de equipos terminales

Activación de líneas

Garantía de equipos terminales

Velocidad o intermitencia del servicio de acceso a Internet

Controles de consumo

Publicidad y/o oferta sobre los servicios ofrecidos

Cumplimiento de una orden de la SIC

Suspensión del servicio sin justa causa

Transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Recarga de servicios prepago

Vigencia de tarjetas prepago

Ajustes a favor de usuario

Neutralidad en Internet

Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Daños en las instalaciones e infraestructura relacionadas con la prestación del servicio

Otros

Para el envío de la información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel.

1	2	3	4	5	6	7
Denominación. Solicitudes, interacciones, incidencias. Tickles, peticiones, soluciones a primer contacto.	Nombre del usuario.	Línea asociada a las solicitudes, interacciones, incidencias. peticiones	Canal de recepción. Línea gratuita de atención, oficinas virtuales, oficinas físicas.	Categoría	Fecha de recepción	Causal o Motivo

4.2.2.2. Informe Específico de Inconformidades

Reporte de todas las manifestaciones verbales o escritas de inconformidad de los usuarios respecto a la prestación del servicio recibidas en el mes, independiente si para su denominación el proveedor emplea el término queja o cualquier otra denominación tales como, interacciones, incidencias, ticklers. Discriminadas por el canal de recepción, y el tratamiento ofrecido a esta (aceptación, negación o no atención oportuna). La causal deberá estar enmarcada dentro de las siguientes categorías:

CATEGORÍAS DE INCONFORMIDADES

Negación de consumos

Inconformidad con la cláusula de permanencia mínima

Inconformidad con la terminación de contrato

Inconformidad con cobros inoportunos

Inconformidad con cobros por servicios no prestados

Inconformidad con el plan tarifario

Inconformidad con la modificación de la tarifa y planes

Inconformidad con la modificación del contrato

Inconformidad con el subsidio aplicado

Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno

Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura

Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio

Inconformidad con la facturación

Inconformidad con el plazo para el inicio de la prestación del servicio

Inconformidad con la cesión del contrato

Inconformidad con la publicidad

Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo

Negación de la relación contractual

Inconformidad con el cambio de ciclo de facturación

Inconformidad con el derecho a la portabilidad numérica

Inconformidad con la apertura de bandas del equipo terminal

Falta de disponibilidad del servicio por las fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor

Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica

Falta de disponibilidad del servicio en áreas de cubrimiento informada por el proveedor

Inconformidad con la compensación

Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional

Inconformidad con el cobro de servicios suplementarios y adicionales

Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios

Inconformidad con la activación de líneas

Inconformidad con la recepción de equipo terminal en garantía

Inconformidad con la reposición de equipos terminales

Inconformidad en la calidad de atención al usuario

Inconformidad por la negativa en recibir una Petición, Queja o Recurso.

Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet

Inconformidad sobre el cumplimiento de una orden de la SIC

Inconformidad con la vigencia de las tarjetas prepago

Inconformidad con la transferencia de saldos en los servicios bajo la modalidad prepago

Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios

Inconformidad con el cambio unilateral de modalidad prepago a pospago

Inconformidad con el cobro en las consultas por atención al usuario sin previa información

Inconformidad con la suspensión del servicio con recurso en trámite

Otros

Para el envío de la anterior información el proveedor deberá emplear el siguiente formato en archivo Excel. [3], [4]

Dicha información deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, en medio magnético, editable. El

primer reporte deberá entregarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

4.2.2.3. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2012, los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, un informe en medio magnético, editable en formato Word o Excel, relacionado con las compensaciones efectuadas a los usuarios, de conformidad con lo previsto en los artículos [32.9](#), [33](#), [94](#), [95](#) y Anexo 1 de la Resolución 3066 de la CRC, el cual deberá contener como mínimo, el nombre e identificación del usuario al que se le realizó la compensación, número de línea, valor compensado y causa de la compensación. Dicho informe deberá corresponder al periodo comprendido entre el 1o de enero de 2011 a 30 de agosto de 2012, discriminado por año y mes correspondiente.

La misma información deberá ser remitida dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, reportando las compensaciones efectuadas en el mes inmediatamente anterior. El segundo informe se remitirá en el mes de octubre de 2012 y corresponderá a las compensaciones efectuadas en el mes de septiembre de 2012.

4.2.2.4. Cada proveedor suministrará la información descrita en el numeral siguiente, con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil.

4.2.3. CRITERIOS PARA ESTABLECER LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.

Con el fin de establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil, adicionalmente a lo señalado en el numeral [4.2.2](#) de la presente circular, los proveedores de servicio de telefonía móvil, deberán remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC, con periodicidad mensual, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en medio magnético, editable y con formato compatible con Excel, la siguiente información:

<Consultar cuadro directamente en la Circular [13](#) de 2012>

El primer reporte de información correspondiente al mes de septiembre de 2012, deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles en el mes de octubre de 2012.

4.2.4. DEBERES DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

4.2.4.1. Presentación y atención de petición, quejas y recursos

a) Cuando el usuario formule una petición de cualquier índole, el proveedor del servicio deberá informarle de manera expresa, clara y oportuna, que si no recibió una respuesta satisfactoria, tiene el derecho de presentar una queja o recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de manera verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página web del proveedor y la página de red social) y las líneas gratuitas de atención al usuario, de conformidad con lo previsto en artículo [11.9](#) de la Resolución CRC 3036 de 2011.

b) En todos los casos, sin excepción, en el momento de presentación de la petición o de la queja se debe informar al usuario, sobre el derecho que le asiste de presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación indicando expresamente que se pueden formular de manera verbal a través de la línea gratuita de atención al usuario, para lo cual, el mismo asesor que atiende el usuario podrá recibir el recurso o direccionar la comunicación hacia el asesor dispuesto para ello.

<Reporte mensual que deben realizar los proveedores de servicio de telefonía móvil de las grabaciones de las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita, suspendido mediante la Circular [22](#) de 2012> El proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita sin excepción, y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación prevista en el parágrafo del artículo [46](#) del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Las grabaciones deberán ser enviadas en formatos de audios generalmente aceptados.

El primer reporte de información de que trata el presente literal deberá remitirse dentro de los primeros diez (10) días del mes de noviembre que corresponderá a las grabaciones del mes de octubre.

c) Dentro de la constancia de presentación de las Peticiones, Quejas y Recursos, que deben suministrar los proveedores de servicio a los usuarios en virtud del parágrafo del artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC, se deberá hacer expresa mención a los siguientes aspectos:

-- La posibilidad de impugnar o de presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación a la respuesta que ofrezca el proveedor del servicio.

-- Se le indicará la obligación que tiene el proveedor de atender su solicitud en un plazo de quince (15) días, so pena de que opere la figura del silencio administrativo positivo.

-- El derecho que le asiste en caso de encontrar alguna conducta que considere como violatoria de sus derechos, de presentar quejas ante la SIC, informando que podrá hacerlo en Bogotá en el número 5920400, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co .

Dicha información deberá suministrarse a los usuarios a partir del 1o de septiembre de 2012.

d) El proveedor de servicios deberá disponer en su línea gratuita de atención al usuario, que una de las opciones numéricas (del 0 al 9) sea destinada para la presentación de recursos, de tal manera que en el menú principal se señale de forma clara y expresa que si desea presentar un recurso de reposición en subsidio el de apelación, lo puede hacer marcando dicho número.

Para tal fin el proveedor de servicios de comunicaciones móviles, podrá emplear para la recepción de los recursos, mecanismos automáticos - IVR o la atención personalizada por parte de un asesor.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones móviles optare por el mecanismo automático de recepción de recursos, el usuario una vez haya ingresado a la opción de presentación de recurso deberá esperar la instrucción que indique que puede empezar a grabar su recurso. Al inicio de la grabación deberá indicar su nombre, número de identificación y número de línea, número del

CUN asignado a la petición o queja inicial y luego formulará el recurso. Al final de la grabación se dispondrá la opción de escuchar lo grabado o de repetir la grabación y, una vez conforme, el usuario confirmará la presentación del recurso pulsando una tecla. En todo caso, la máquina dirá que confirma que se ha presentado un recurso en la fecha y hora correspondiente y que podrá consultar el estado de su recurso utilizando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la petición o queja. Como complemento de lo anterior el proveedor de servicios de comunicaciones móviles deberá enviar un mensaje de texto -SMS- al usuario confirmándole la recepción del recurso. El proveedor de servicios deberá almacenar la evidencia y expedir la constancia correspondiente, conforme con lo indicado en el artículo [41](#) de la Resolución 3066 de la CRC.

Si el proveedor de servicios de comunicaciones optare por el mecanismo de atención personalizada para recibir el recurso del usuario, el usuario deberá indicar el número de CUN al que se le asignará el recurso a presentar y el agente deberá transcribir textualmente lo manifestado por el usuario. La interposición del recurso se confirmará a través del envío de un mensaje de texto -SMS-.

Este mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

e) En los casos en que la Petición o Queja sea presentada utilizando mecanismos electrónicos o tecnológicos (Página web o red social), la constancia de presentación de la Petición o Queja deberá remitirse al usuario a su correo electrónico a más tardar al día hábil siguiente a su presentación, de conformidad con lo previsto en el artículo [45](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011. En este sentido, los proveedores de servicio de comunicaciones dispondrán de lo necesario para que la confirmación de la presentación de la Petición y Queja por estos medios sea remitida al usuario automáticamente indicando:

“Su Petición o Queja ha sido recibida satisfactoriamente el día (indicar día, mes año y hora) y será contestada a más tardar dentro de 15 días hábiles siguientes a su presentación, por este mismo medio, es decir, mediante correo dirigido a su dirección electrónica. Recuerde que si su Petición o Queja no es atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de presentación, se entenderá que ha operado la figura del silencio administrativo positivo, esto es, que su petición ha sido resuelta de forma favorable. Así mismo, en caso de inconformidad con la respuesta del proveedor, usted tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación a través de los medios electrónicos (página web o red social), la línea gratuita de atención al usuario número XXX o mediante comunicación escrita dirigida a XXXX en las oficinas físicas de atención al usuario. En caso que considere que se han vulnerado sus derechos, usted puede acudir DIRECTAMENTE ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para formular una queja el número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico contactenos@sic.gov.co o en la página de internet www.sic.gov.co”.

Dicho Mecanismo deberá estar implementado el 1o de noviembre de 2012.

f) Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos según lo establecido en el artículo [45](#) de la Resolución 3066 de la CRC, el proveedor del servicio deberá disponer en la página de inicio de su portal en internet, un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos, que lo conduzca directamente al formato contenido en el Anexo II de la Resolución [3066](#) de la CRC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de octubre de 2012.

g) En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se informe al usuario en letra fácilmente legible a simple vista sobre la posibilidad que tiene de impugnar la respuesta que reciba, lo cual podrá hacer en forma verbal ante el asesor que le está atendiendo, quien tiene la obligación de expedirle la constancia correspondiente de presentación de su Recurso, así como el derecho que le asiste al usuario de acudir a la SIC a formular una denuncia si considera que se están vulnerando sus derechos, indicando para el efecto la dirección, línea de atención, página web y correo electrónico de la SIC.

Dicho mecanismo deberá estar implementado el 1o de octubre de 2012.

h) El proveedor de servicios deberá remitir dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, la acreditación del cumplimiento de la obligación prevista en el artículo [45](#) de la Resolución 3066 de la CRC, la cual consiste en divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos y su respectiva dirección, sin perjuicio de que se verifique por parte de la SIC el cumplimiento de la obligación de tener disponible el formato para la presentación de Peticiones, Quejas y Recursos en la red social o, cuando menos, el vínculo que lleve al usuario a la página web del proveedor. El primer informe deberá ser remitido dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de octubre de 2012.

4.2.4.2. Información en página web del proveedor <Numeral suspendido por la Circular 21 de 2012>

En el portal web principal de cada proveedor deberá incorporarse un botón destacado y visible al ingresar, que se denominará “infórmese de sus derechos como usuario”. Dicho botón será un link a un minisite que elaborará la SIC y donde se incorporarán, en un lenguaje sencillo y amigable los derechos de los usuarios, en particular, los consagrados en el Régimen de Protección a Usuarios consagrados en la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y las demás normas que contengan y desarrollen los derechos de los usuarios. Alternativamente, el proveedor podrá replicar exactamente la información que sobre protección de usuarios de telefonía móvil se publique en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y la SIC.

Dicha obligación deberá cumplirse a partir del 1o de octubre de 2012.

4.2.5. DEBER DE CONTAR CON UN AUDITOR. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicio de telefonía móvil deberán tener a su cargo un servicio de auditoría interna o externa a efectos de que se encargue de verificar, monitorear y certificar el cumplimiento de las obligaciones descritas en esta Circular.

En particular, el auditor se ocupará de:

a) Verificar el cumplimiento del manual interno por parte de los empleados encargados de la atención de los usuarios de telefonía móvil.

b) Validar que el sistema de medición y monitoreo se ha efectuado en cumplimiento de la técnica adecuada y conforme a los parámetros determinados.

c) Efectuar revisiones de las peticiones de los usuarios por muestreo, que ingresen por cualquiera de los canales de atención y de los manuales, políticas, procedimientos, libretos, protocolos y de todos los documentos utilizados por los proveedores en el desarrollo de su actividad de atención al usuario en todos sus canales de atención, con el fin de asegurar que las definiciones teóricas de atención al cliente y la ejecución práctica de esas definiciones, permite tener la certeza de que todas las peticiones o manifestaciones de inconformidad de los usuarios, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, recurso, otro) sean recibidas por el proveedor y sean incluidas en la estadística bajo la denominación y la tipología correcta.

d) Certificar que todos los usuarios que tienen alguna inconformidad con el servicio, cuentan con mecanismos de acceso sencillos y continuos para formular Peticiones, Quejas y Recursos.

e) Certificar que todos los usuarios cuentan con mecanismos sencillos y permanentes para enterarse adecuadamente de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.

f) Certificar que no existen trabas, dificultades técnicas o procedimentales para presentar Peticiones, Quejas y Recursos.

g) Certificar que no existen filtros o criterios técnicos, jurídicos, fácticos de cualquier índole que generen la posibilidad de que las estadísticas de Peticiones, Quejas y Recursos, no reflejen fidedignamente la totalidad de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios o la formulación de peticiones que sean susceptibles de tener una respuesta negativa o positiva, cualquiera sea su denominación (petición, queja, recurso, etc.).

h) Certificar que las políticas, los sistemas y los aplicativos que se utilizan para recibir las Peticiones, Quejas y Recursos y para mantener su récord, son seguros y confiables, tienen buena trazabilidad y no se corre el riesgo de que los reportes o las evidencias de PQR no recojan el 100% de los casos que se presentan.

i) Certificar que la tipología de las Peticiones, Quejas y Recursos utilizada por el proveedor del servicio, corresponde exactamente a la que ha sido determinada por la SIC, de modo de los indicadores o los datos estadísticos que reflejan el estado de la atención al usuario muestren a plenitud y de forma correcta la totalidad de las Peticiones, Quejas y Recursos

<Envío de reporte suspendido por la Circular 21 de 2012> El auditor deberá actuar de manera autónoma e independiente y presentará informes del seguimiento respecto del cumplimiento del “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario”, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, debiendo entregar el primer informe en el mes de noviembre de 2012, en medio magnético, editable, en formatos compatibles con Word o Excel”

4.2.6. ESTUDIO TÉCNICO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio del reporte de indicadores de calidad de la red con el que deben cumplir los proveedores de servicios de telefonía móvil en el marco de las previsiones contenidas en la Resolución 3067 de 2011 de la CRC, deberán presentar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor de la SIC el resultado de un estudio técnico de satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio, el cual deberá ser realizado por una empresa nacional o internacional, que deberá contar con experiencia acreditada en la materia.

El referido estudio técnico de satisfacción de los usuarios, orientado exclusivamente a verificar en forma directa la percepción de los usuarios respecto del servicio, deberá evaluar, medir y testear la calidad de las comunicaciones móviles que se señalan a continuación, de modo experiencial tal como las percibiría el usuario final:

- a) Caída de llamadas.
- b) Deficiencias en el audio de la llamada (fidelidad del sonido, interferencias, ruidos de fondo o parásitos, cortes de conversación, etc.).
- c) Deficiencias en la transmisión de datos (reducida velocidad, interrupción de la conexión, etc.).
- d) Tiempos de entrega de mensajes cortos de texto SMS.

Durante el año 2012, el estudio deberá realizarse en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

El resultado del primer estudio técnico, que deberá realizarse en el mes de octubre de 2012, será presentado dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de noviembre de 2012.

En el año 2013, el estudio deberá realizarse con una muestra representativa y suficiente de los usuarios, y como mínimo deberá contener las mismas ciudades señaladas para el año 2012, y se llevarán a cabo en los meses de marzo y septiembre y sus resultados se deberán presentar a la SIC dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a la realización del estudio”.

Respecto a los proveedores de servicios de telefonía móvil que hayan iniciado operaciones durante los últimos seis (6) meses, el estudio técnico de satisfacción de que hace referencia el presente numeral, deberá presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del período de los 6 meses.

4.2.7. DIVULGACIÓN A LOS CONSUMIDORES DEL PROGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En la página web principal de cada proveedor de manera visible se informará al público el hecho de que el proveedor está implementando el “Programa de Establecimiento de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” y se incluirá el texto completo de la presente Circular. Así mismo, se incluirá en el mismo lugar de la página web el reporte mensual del auditor. Dicha publicación deberá realizarse a partir del 7 de septiembre de 2012.

4.2.8. CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO. <Numeral modificado por la Circular 18 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Las obligaciones contenidas en esta Circular, se deberán cumplir en las siguientes fechas:

<Consultar cuadro directamente en la Circular [13](#) de 2012>

Texto original de la Circular 13 de 2012:

<Consultar el Capítulo IV adicionado por la Circular [13](#) de 2012, con las modificaciones vigentes hasta su derogatoria, directamente en la Circular Circular [13](#) de 2012>

TÍTULO IV.

PROMOCIÓN Y CONTROL DE NORMAS TÉCNICAS.

CAPÍTULO I.

REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS SUJETOS AL CUMPLIMIENTO DE NTCOO O REGLAMENTOS TÉCNICOS.

<Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

1.1. REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES DE BIENES CONTROLADOS POR LA SIC. <Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Los fabricantes e importadores de bienes y los proveedores de servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia haya sido asignado a la Superintendencia de Industria y Comercio, sean personas naturales o jurídicas, deben inscribirse en esta Superintendencia informando su número de identificación, el producto o servicio que ofrecerá al mercado y el reglamento técnico al que se encuentra sujeto.

Notas de Vigencia

- Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.889 de 1 de febrero de 2008.

<Ver Legislación anterior al finalizar este Capítulo>

1.2. MECANISMO PARA LA INSCRIPCIÓN. <Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

La información debe ser reportada a la Superintendencia de Industria y Comercio previamente al inicio de actividades de comercialización a través del vínculo que para tal fin estará disponible en la página web de la entidad.

Por este medio se confirmará la condición de inscrito y en la misma página se publicará la relación de inscritos en el mismo registro para consulta de cualquier interesado.

La información reportada se deberá actualizar anualmente, dentro de los dos (2) primeros meses del año calendario. Cualquier modificación en la información reportada, deberá ser actualizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma.

Los importadores, fabricantes y proveedores de servicios controlados, que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución se encuentren inscritos en el registro de la Superintendencia de Industria y Comercio, continuarán con el código asignado y deberán actualizar su inscripción en la oportunidad prevista en esta resolución.

Notas de Vigencia

- Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.889 de 1 de febrero de 2008.

<Ver Legislación anterior al finalizar este Capítulo>

1.3. RÉGIMEN SANCIONATORIO. <Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

La inobservancia de lo dispuesto en este capítulo, acarreará las sanciones previstas en el Decreto 2269 de 1993.

Esta Superintendencia podrá eliminar del registro a las personas naturales y jurídicas respecto de las cuales se compruebe un incumplimiento del reglamento técnico y aquellas que sean sancionadas con prohibición de comercialización.

Notas de Vigencia

- Capítulo I del Título IV modificado por la Circular 1 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.889 de 1 de febrero de 2008.
- Capítulo I del Título IV modificado por el artículo 1 de la Resolución 25391 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.895, de 09 de agosto de 2002.

1.4 EXCEPCIONES Y EXCLUSIONES A LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS CUYO CONTROL Y VIGILANCIA ESTÁN A CARGO DE LA SIC. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 80457 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Los importadores que pretendan ingresar productos al país sujetos al cumplimiento de algún reglamento técnico, sin demostrar la conformidad de los mismos, amparados por alguna situación de EXCEPCIÓN establecida en el propio reglamento, deberán presentar registro de importación por la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), informando la excepción a la cual se acogen y las pruebas que la soporten.

Los productos que pretenden ingresar al territorio nacional por una EXCEPCIÓN son los que en condiciones normales SÍ deben cumplir con el reglamento técnico, pero vienen con destino a una actividad que el mismo ha permitido el ingreso sin necesidad de demostrar su conformidad. Este supuesto es el que está cobijado por el artículo [2.2.1.7.5.16](#) del Decreto número 1074 de 2015, y por tanto deben presentar registro de importación.

Los productos EXCLUIDOS son los que el propio reglamento técnico ha establecido expresamente su no aplicación para ese tipo de productos, es decir que están por fuera del campo de aplicación del reglamento técnico. En este supuesto los importadores no tienen que presentar registro de importación.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, se precisa que aunque algún producto se encuentre excluido de la aplicación de un determinado reglamento técnico, en ocasiones el mismo producto se encuentre regulado por otro reglamento técnico, y en esa medida deberá demostrar la conformidad con relación a este último.

Cada uno de los reglamentos técnicos que actualmente vigila la Superintendencia de Industria y Comercio precisa los productos que están excluidos y las situaciones de excepción en las que se permite ingresar productos sin demostrar la conformidad, demostrando la excepción:

1. Acristalamientos de seguridad resistentes a balas para uso en vehículos automotores y sus remolques (Resolución número 934 de 2008 del Mincit)

El reglamento técnico no tiene productos excluidos y no contempla excepciones.

2. Acristalamientos de seguridad de uso en vehículos automotores y sus remolques (Resolución número 935 de 2008 del Mincit)

El reglamento técnico no tiene productos excluidos y no contempla excepciones.

3. Barras corrugadas para refuerzo de concreto en construcciones sismorresistentes (Decreto número [1513](#) de 2012)

a) Productos excluidos: Demás productos de acero, diferentes a barras de acero corrugado, establecidos en el numeral C.3.5 del NSR-10;

b) Excepciones: Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tenga por objeto promocionar mercancías, siempre que tal material no sea utilizado en construcciones públicas o privadas.

4. Cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y sus procesos de mantenimiento (Resolución número 180196 de 2006 del Minminas)

El reglamento técnico no tiene productos excluidos y no contempla excepciones.

5. Cinturones de seguridad para uso en vehículos automotores (Resolución número 1949 de 2009 del Mincit)

a) Productos excluidos: Cinturones de seguridad especiales que se utilicen en vehículos para competencia o para pruebas especiales, o que hayan sido diseñados para ser utilizados exclusivamente en mototriciclos, maquinaria rodante de construcción o minería, cuatrimotos, montacargas, vehículos agrícolas o forestales, coches barredora, regadores para limpieza de vías públicas, camiones de bomberos o equipos móviles como taladros o equipos de bombeo.

b) Excepciones:

i) Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tengan intención por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta, y su FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

ii) Donaciones, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iii) Efectos personales o equipaje de viajeros, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iv) Envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes, según lo estipulado sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

v) Cinturones de seguridad para uso de la fuerza pública;

vi) Productos para ensamble o maquila que se importen en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación Plan Vallejo.

6. Dispositivos de seguridad para piscinas (Resolución número 4113 de 2012 del Minsalud)

El reglamento técnico no tiene productos excluidos y no contempla excepciones.

7. Sistemas de frenos o sus componentes para uso en vehículos automotores o en sus remolques (Resolución número 4983 de 2011 del Mincit)

a) Productos excluidos: Los sistemas de frenos o sus componentes diseñados para ser utilizados exclusivamente en bicicletas, motocicletas, motonetas, vehículos para competencia o para pruebas especiales, motocarros, mototriciclos, maquinaria rodante de construcción o minería, cuatrimotos, vehículos y/o equipos agrícolas o forestal, montacargas, equipos móviles como taladros o equipos de bombeo o que tenga configuraciones técnicas no previstas en este reglamento.

b) Excepciones:

i) Material publicitario de vehículos completos o sistemas de frenos o sus componentes, que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tengan por intención u objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial o su presentación lo descalifique para su venta, según lo establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y siempre que tales vehículos o sistemas o sus componentes no sean empleados en vehículos automotores para uso en vías públicas o privadas del territorio nacional;

ii) Sistemas de frenos o sus componentes que se configuren bajo especificaciones de compra establecidas por la Fuerza Pública para las necesidades de producción o de consumo propias de dicha institución gubernamental;

iii) Los sistemas de frenos o sus componentes para modelos de vehículos antiguos que, dada su antigüedad, han sido descontinuados de las líneas de producción de sus casas matrices y, por tanto, no se cuenta con certificación de desempeño para los mismos. Para acceder a esta exclusión, el interesado deberá contar con una certificación de la casa matriz, en la que conste que, dada la antigüedad de tales vehículos o de sus sistemas de frenos o componentes, no tienen certificaciones de desempeño y que fueron descontinuados de sus líneas de producción.

8. Gasodomésticos que funcionan con combustibles gaseosos (Resolución número 0680 de 2015 del Mincit)

a) Productos excluidos:

i) Artefactos a gas para uso industrial;

ii) Artefactos a gas para uso comercial;

b) Excepciones:

i) Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones o que tengan por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta y su valor FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

ii) Aparatos de cocción y calentaplatos, de combustibles gaseosos o a gas, para uso en exteriores.

9. Juguetes, sus componentes y accesorios (Resolución número 3388 de 2008 del Minsalud)

a) Productos excluidos:

i) Adornos para Navidad;

ii) Armas de aire comprimido;

iii) Bicicletas, salvo las que se consideran como juguetes, es decir las que poseen un sillín cuya altura máxima regulable sea de 635 mm;

iv) Bisutería de niños;

v) Chupete de puericultura;

vi) Equipos destinados a uso colectivo en terrenos de juegos;

vii) Equipos deportivos;

viii) Equipos náuticos para uso en aguas profundas;

ix) Fuegos artificiales, incluidos los fulminantes de percusión;

x) Hondas y tirachines;

xi) Hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales alimentados por una tensión nominal superior a 24 voltios;

xii) Imitación fiel de armas de fuego;

xiii) Juegos de dardos con puntas metálicas;

xiv) Juegos de video que puedan conectarse a un monitor de video, alimentados por una corriente nominal superior a 24 voltios;

xv) Juguetes “Profesionales” instalados en lugares públicos (centros comerciales, estaciones, etc.);

xvi) Máquinas de vapor de juguete;

xvii) Modelos a escala reducida para coleccionistas adultos;

xviii) Muñecas folclóricas y decorativas y otros artículos similares para coleccionistas adultos;

xix) Productos que contienen elementos que generen calor cuya utilización requiera la vigilancia de un adulto en prácticas pedagógicas;

xx) Rompecabezas con más de 500 fichas o sin modelo, destinado a los especialistas;

xxi) Vehículos con motor de combustión;

b) Excepciones: No contempla excepciones.

10. Llantas neumáticas nuevas o reencauchadas (Resolución número 481 de 2009 del Mincit)

a) Productos excluidos en llantas nuevas: Llantas para bicicletas, motocicletas, motonetas, vehículos en competencia o en pruebas especiales, motocarros, mototriciclos, maquinaria rodante de construcción o minería, cuatrimotos o vehículos agrícolas o forestales;

b) Excepciones:

i) Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tengan intención por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta, y su valor FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La importación de material bajo estas condiciones solo podrá efectuarse por cada importador, una vez en el semestre;

ii) Efectos personales o equipaje de viajeros, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iii) Envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes, según lo estipulado sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

En llantas reencauchadas no hay productos excluidos ni se contemplan excepciones.

11. Alambre de acero liso, grafilado y mallas electrosoldadas, para refuerzo de concreto (Resolución número 0277 de 2015 del Mincit)

a) Productos excluidos: Demás productos de acero diferentes al alambre de acero liso, grafilado y mallas electrosoldadas, establecidos en el numeral C.3.5 del NSR-10;

b) Excepciones: Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones o que tenga por objeto promocionar mercancías, siempre y cuando dicho material no sea utilizado en construcciones públicas o privadas.

12. Ollas de presión de uso doméstico y sus accesorios (Resolución número 495 de 2002 del Mincit)

El reglamento técnico no tiene productos excluidos y no contempla excepciones.

13. Pilas de zinc-carbón y alcalinas (Resolución número 172 de 2012 del Mincit)

a) Productos excluidos:

i) Pilas recargables;

ii) Pilas de botón;

iii) Pilas de zinc-carbón y alcalinas que vienen incorporadas en los productos, cuando el producto es lo principal y la pila es un accesorio para su funcionamiento;

b) Excepciones:

i) Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tengan intención por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta, y su valor FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales (DIAN);

ii) Efectos personales o equipaje de viajeros, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

14. Refrigeradores, congeladores y combinación de refrigeradores-congeladores para uso doméstico (Resolución número 859 del Minsalud y Mincit).

a) Productos excluidos: No tiene productos excluidos;

b) Excepciones: Importaciones temporales o muestras sin valor comercial.

15. Instalaciones Eléctricas – RETIE (Resolución número [90708](#) de 2013 del Minminas)

a) Productos excluidos:

i) Productos no contemplados en la Tabla 2.1 del Anexo General;

ii) Productos excluidos por las notas marginales para cada partida arancelaria contenida en la Tabla 2.2 del Anexo General;

iii) Las puntas o terminales de captación del rayo, las bayonetas y cuernos de arco;

iv) Productos utilizados en instalaciones propias de vehículos (automotores, trenes, barcos, navíos, aeronaves), siempre que estos no estén destinados a vivienda, comercio o vehículos de recreo;

v) Productos utilizados en instalaciones propias de los siguientes equipos: electromedicina, señales de radio, señales de TV, señales de telecomunicaciones, señales de sonido y señales de sistemas de control;

vi) Productos utilizados en instalaciones que utilizan menos de 24 voltios o denominadas de “muy baja tensión”, siempre que no estén destinadas a suplir las necesidades eléctricas de edificaciones o lugares donde se concentren personas, sus corrientes no puedan causar alto riesgo o peligro inminente de incendio o explosión por arcos o cortocircuitos;

vii) Productos utilizados en instalaciones propias de electrodomésticos, máquinas y herramientas, siempre que el equipo, máquina o sistema no se clasifique como instalación especial en la NTC 2050 Primera Actualización, o en el RETIE;

b) Excepciones:

i) Materias primas o componentes para la fabricación, ensamble o reparación de máquinas, aparatos, equipos u otros productos, a menos que se trate de equipos especiales que requieran que sus componentes cuenten con certificación de producto;

ii) Productos utilizados como muestras para certificación o investigaciones;

iii) Muestras no comercializables, usadas en ferias o eventos demostrativos;

iv) Productos para ensamble o maquila;

v) Productos para uso exclusivo como repuestos de equipos y máquinas, siempre que se precise el destino específico del producto.

16. Iluminación y alumbrado público – Retilap (Resolución número 180540 de 2010 del Minminas)

a) Productos excluidos:

i) Productos no contemplados en la Tabla 110.2 a;

ii) Productos excluidos por las notas marginales para cada partida arancelaria contenida en la Tabla 110.2.b del Anexo General;

iii) Productos utilizados en instalaciones de iluminación propias de vehículos (automotores, trenes, barcos, navíos, aeronaves);

iv) Productos utilizados en instalaciones de iluminación propias de equipos;

v) Productos utilizados en instalaciones propias de electrodomésticos, máquinas y herramientas, siempre que el equipo, máquina o sistema no se clasifique como instalación especial, tal como ascensores, escaleras eléctricas, puentes grúas;

vi) Las fuentes y luminarias para iluminación móviles, alimentadas con baterías de menos de 25 V, que no requieren conexión permanente a la red eléctrica y no son usadas como parte de sistemas de iluminación de emergencia;

vii) Lámparas o fuentes lumínicas de potencia menor a 10 W cualquiera que sea el tipo, siempre que se alimenten de sistemas eléctricos con tensión menor de 25 V;

viii) Lámparas especiales para salas de cirugía u odontología (de luz sin sombra o “escialíticas”) de la partida arancelaria 9405.10.10.0;

ix) Anuncios, letreros y placas indicadoras, luminosos y artículos similares;

x) Fuentes luminosas para aplicaciones especiales tales como: Control de insectos, aplicaciones medicinales, de investigación, fuentes de luz de radiación ultravioleta o infrarrojo y, en general, aquellos productos asociados a iluminación pero destinados exclusivamente a aplicaciones distintas a la iluminación con propósitos visuales del ser humano;

b) Excepciones:

i) Los LEDs, OLEDs y los LEPs, de potencias menores a 10 W y las fuentes con arreglos de LEDs, OLEDs o LEPs de potencia menores a 10 W;

ii) Material publicitario o muestras para ensayos de laboratorio, pruebas o estudios de mercados o que ingresen al país de manera ocasional para participar en ferias exposiciones, o que tengan intención por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta, y equipos de uso personal autorizado por la SIC o su valor FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La importación de material bajo estas condiciones solo podrá efectuarse por cada importador en la periodicidad determinada por la normativa vigente;

iii) Donaciones, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iv) Objetos personales o equipaje de viajeros, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

v) Envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

vi) Productos para ensamble o maquila que se importen en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación;

vii) Materias primas o componentes para la fabricación o repuestos de máquinas, aparatos, equipos u otros productos distintos a las instalaciones de iluminación y alumbrado objeto de este reglamento, a menos que otro reglamento les exija el cumplimiento de Retilap o la máquina o equipo sea una instalación clasificada como especial;

viii) Bombillos incandescentes para iluminación de espacios donde se desarrollen actividades no humanas.

17. Utensilios de vidrio y vitrocerámica en contacto con alimentos, utensilios de cerámica empleados en la cocción en contacto con alimentos y, vajillería cerámica de uso institucional (Resolución número 1900 de 2008 del Minsalud)

a) Productos excluidos: Artesanías;

b) Excepciones:

i) Material publicitario que ingrese al país de manera ocasional para participar en ferias, exposiciones, o que tengan intención por objeto promocionar mercancías, siempre que su cantidad no refleje intención alguna de carácter comercial, su presentación lo descalifique para su venta, y su valor FOB no supere el monto establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La importación de material bajo estas condiciones solo podrá efectuarse por cada importador, una vez en el semestre;

ii) Efectos personales o equipaje de viajeros, según lo establecido sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iii) Envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes, según lo estipulado sobre este particular por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN);

iv) Las piezas para ensayo adicionales a la vajilla de que trata este reglamento.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 80457 de 2015, 'por la cual se adiciona un numeral al Capítulo I del Título IV de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.662 de 11 de octubre de 2015.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 25391 de 2002:

CAPÍTULO I.

REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES DE PRODUCTOS Y
PROVEEDORES DE SERVICIOS SUJETOS AL CUMPLIMIENTO DE NTCOO O

REGLAMENTOS TÉCNICOS.

1.1 OBLIGACIÓN DE INSCRIPCIÓN PARA FABRICANTES E IMPORTADORES DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS. Los fabricantes, los importadores de productos y los proveedores de servicios sujetos, en uno y otro caso, al cumplimiento de normas técnicas colombianas oficiales obligatorias o de reglamentos técnicos cuyo control corresponda ejercer a esta Superintendencia, en adelante Productos y/o Servicios Controlados, deberán inscribirse en el registro obligatorio que se reglamenta en este Capítulo.

La inscripción en este registro es gratuita y para realizarla el solicitante deberá diligenciar el Formulario 3021-F01, anexo 2.1 el cual deberá ser radicado ante esta Entidad.

1.2 OPORTUNIDAD PARA LA INSCRIPCIÓN.

La inscripción en el registro debe realizarse en forma previa al inicio de operaciones comercialización de Productos Controlados.

Quienes con anterioridad al 1o. de enero de 2001 hayan realizado su inscripción en el registro en esta Superintendencia de acuerdo a lo señalado en la Resolución 547 de 1996, deberán actualizar su registro de conformidad con el contenido del presente acto administrativo antes del 30 de octubre de 2002. Vencido dicho término, las inscripciones realizadas con anterioridad al 1o. de enero de 2001 perderán vigencia.

1.3 INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.

La inscripción en el registro será comunicada por escrito al solicitante junto con el número de registro que le sea asignado, previa evaluación de la consistencia y suficiencia de la información suministrada. Este número identificará unívocamente a cada fabricante, importador o proveedor de Productos y/o Servicios Controlados.

1.4 ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO.

Los fabricantes, importadores o proveedores de Productos y/o Servicios Controlados, deberán actualizar la información del registro sobre certificación de conformidad, de acuerdo con los siguientes parámetros:

1.4.1 Certificación de sello o marca de conformidad (Ensayo de tipo y evaluación del sistema de calidad)

Los fabricantes e importadores de Productos Controlados que demuestren el cumplimiento con sello o marca de conformidad expedidos por organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio o reconocido, al momento de la solicitud de inscripción deben suministrar la información sobre el sello o marca requerida en el formulario. Cualquier novedad o cambio en la información suministrada deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro del mes siguiente a cada período anual de vigencia de la certificación, se deberá remitir con destino al registro constancia del representante legal o propietario, según corresponda, sobre la vigencia de la certificación y de la información contenida en el registro.

1.4.2 Certificación de lote

Los fabricantes e importadores de Productos Controlados que demuestren el cumplimiento con certificación de lote expedida por organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio o reconocido, deben remitir con destino al registro la información requerida en el formulario sobre cada certificado de lote que obtengan, en forma previa a la comercialización del lote de que se trate.

1.4.3 Certificación de tipo

Los fabricantes e importadores de Productos Controlados que demuestren el cumplimiento con certificación de tipo vigente expedida por organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio o reconocido, cuando la NTCOO o reglamento técnico lo admitan, al momento de la solicitud de inscripción deben suministrar la información sobre la certificación requerida en el formulario. Cualquier novedad o cambio en la información suministrada deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia.

1.4.4 Certificado inicial de Lote para Productos Controlados importados desde países miembros de la Comunidad Andina

Los importadores de Productos Controlados provenientes de los países miembros de la Comunidad Andina (Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela) que demuestren el cumplimiento de acuerdo con lo señalado en la letra a) del artículo 5o. de la Decisión 506, al momento de la solicitud de inscripción deben suministrar la información sobre el Certificado Inicial de Lote; vencida la vigencia de este certificado, deberá comunicar su actualización o renovación a más tardar dentro de los 5 días siguientes. Así mismo deben remitir con destino al registro la información requerida en el formulario sobre cada lote que comercialicen bajo el amparo del certificado, en forma previa a la comercialización del lote de que se trate.

1.4.5 Certificación de servicios

Los proveedores de Servicios Controlados al momento de la solicitud de inscripción deben suministrar la información requerida en el formulario sobre la modalidad de certificación que aplican y, cuando corresponda, los organismos acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio o reconocidos, con los cuales han contratado. Cualquier novedad o cambio en la información suministrada deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro del mes siguiente a cada período anual contado a partir de la fecha de la inscripción, se deberá remitir con destino al registro constancia del representante legal o propietario, según corresponda, sobre la vigencia de la información contenida en el registro.

1.4.6 Información General

Cualquier cambio en la Información General registrada (Aparte A del formulario) deberá ser comunicado con destino al registro, dentro de los 15 días siguientes a su ocurrencia.

1.5 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

Para efectos del control que corresponde ejercer a esta Superintendencia, los fabricantes, importadores y proveedores de Productos y/o Servicios Controlados, deberán mantener y

conservar a disposición de esta Entidad las certificaciones de conformidad que sustentan la información que sea reportada al registro, por un término no inferior a 3 años contados desde la fecha del reporte.

1.6 PUBLICIDAD DEL REGISTRO.

Con el fin de facilitar la consulta pública del registro obligatorio de que trata el presente Capítulo, el mismo se publicará y actualizará periódicamente en la página de Internet: www.sic.gov.co.

1.7 SANCIONES.

La inobservancia a lo dispuesto en este acto administrativo dará lugar a las sanciones correspondientes establecidas en el Decreto 2269 de 1993.

Texto original de la Circular 10 de 2001:

CAPÍTULO I.

REGISTRO ÚNICO DE FABRICANTES E IMPORTADORES DE PRODUCTOS SUJETOS AL CUMPLIMIENTO DE NTCOO O REGLAMENTOS TÉCNICOS.

1.1 OBLIGACIÓN DE INSCRIPCIÓN PARA FABRICANTES E IMPORTADORES DE BIENES Y SERVICIOS.

Los fabricantes e importadores de bienes y servicios sometidos al cumplimiento de las normas técnicas colombianas oficiales obligatorias, en adelante NTCOO, o de los reglamentos técnicos indicados en la circular conjunta 007 anexo 7.1, deberán estar inscritos en el registro único llevado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Para el efecto, se deberá diligenciar el Formulario único de inscripción en el registro de productores 3021-F01 anexo 2.1.

1.2 PLAZO PARA LA INSCRIPCIÓN.

Todo nuevo fabricante e importador de bienes y servicios sometidos al cumplimiento de NTCOO o reglamentos técnicos, deberá inscribirse en el registro único, previamente a la comercialización de los bienes y servicios sujetos a registro.

CAPITULO II.

CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

<Capítulo derogado por el artículo 1 de la Resolución 65388 de 2015>

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 1 de la Resolución 65388 de 2015, 'por la cual se deroga el Capítulo [Segundo](#) del Título IV de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.644 de 23 de septiembre de 2015.
- Numeral 2.8.1 del Título IV modificado por el artículo 1 de la Resolución 1 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.060 de 11 de enero de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1 de 2003:

(...)

2.8.1 CERTIFICADO DE CONFORMIDAD EXPEDIDO POR ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN ACREDITADOS POR ORGANISMOS FIRMANTES DE IAF/MLA .

<Numeral 2.8.1 del Título IV modificado por el artículo 1 de la Resolución 1 de 2003. el nuevo texto es el siguiente:> a) Para los efectos previstos en este capítulo, cuando no exista en Colombia laboratorio de pruebas acreditado para la realización de un ensayo específico, serán válidos los certificados de conformidad emitidos por organismos de certificación acreditados por entidades respecto de las cuales se haya demostrado previamente, ante esta Superintendencia, que son parte de acuerdos multilaterales de reconocimiento mutuo de la acreditación, promovidos o auspiciados por el International Accreditation Forum (IAF).

La demostración de vinculación a los acuerdos IAF ante esta entidad deberá hacerse solo por una vez. La Superintendencia de Industria y Comercio mantendrá a disposición del público el registro de las entidades cuya demostración haya quedado hecha.

Los certificados expedidos en las condiciones de que trata este numeral no requerirán refrendación o revalidación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y se sujetarán, en lo que a su alcance y vigencia se refiere, al texto de la certificación; b) Procedimiento y forma de presentar el certificado de conformidad con el registro o licencia de importación ante el Ministerio de Comercio Exterior.

Si el certificado de conformidad expedido por la entidad certificadora extranjera de las que trata el literal anterior indica expresamente el cumplimiento de la norma técnica colombiana oficial obligatoria o el reglamento técnico, de alguno de sus antecedentes internacionales o de un referente normativo para el cual el interesado haya demostrado ante esta Superintendencia su equivalencia con la norma técnica obligatoria o reglamento técnico, el interesado podrá presentar dicho certificado directamente al Ministerio de Comercio Exterior, sin ningún trámite adicional ante la Superintendencia de Industria y Comercio o algún organismo de certificación de productos acreditado en Colombia.

Cuando el certificado de conformidad expedido por la entidad certificadora extranjera de las que trata el literal a) de este numeral no indique clara y expresamente el cumplimiento de la norma técnica colombiana obligatoria o del reglamento técnico, o de su antecedente internacional, deberá acompañarse del concepto de equivalencia con los requisitos obligatorios de la norma técnica colombiana o reglamento técnico correspondiente. Dicho concepto deberá ser solicitado por el representante legal del importador ante la Superintendencia de Industria y Comercio o a los organismos nacionales de certificación acreditados, adjuntando copia del texto de la norma base de la certificación en idioma castellano o inglés, y la demostración de la equivalencia entre los referentes normativos.

El concepto de equivalencia, que se obtiene por una sola vez, se presentará ante el Ministerio de Comercio Exterior junto con la solicitud del registro o licencia de importación y la certificación expedida en el exterior;

c) Cuando el certificado de conformidad, expedido en los términos de este numeral, demuestre el cumplimiento de un referente normativo a través del cual se cumplen

parcialmente los requisitos establecidos en un reglamento técnico, el cumplimiento de los requisitos restantes del reglamento técnico se deberá demostrar mediante cualquiera de las modalidades incluidas en el presente título IV de la circular única. En cualquier caso los productos no podrán ser comercializados ni puestos a disposición de terceros a ningún título hasta que no cuenten con el certificado definitivo que demuestre el cumplimiento del reglamento técnico, expedido por un organismo competente en los términos de esta circular. En el momento de la obtención de dicho certificado definitivo el importador deberá oficiar a esta Superintendencia para obtener autorización de comercialización del producto.

(...)

Texto original de la Circular Única:

CAPÍTULO II

Para efectos de lo previsto en los artículos 7 y 8 del decreto 2269 de 1993 y 1 del decreto 300 de 1995, los fabricantes e importadores de productos sujetos al cumplimiento de NTCOO o reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán obtener certificado de conformidad (ver circular conjunta 008 anexo 7.2).

2.1 PRODUCTOS PARA LOS CUALES SE EXIGE EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD CON NTCOO O REGLAMENTO TÉCNICO.

En la circular conjunta 007 anexo 7.1, se indican los productos que requieren certificado de conformidad en forma previa a su comercialización y que están controlados y vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.2 ORGANISMOS QUE PUEDEN EXPEDIR EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.

A continuación, se enuncian los organismos que pueden expedir el certificado de conformidad de que trata el presente capítulo.

2.2.1 ORGANISMO NACIONAL ACREDITADO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

2.2.2 ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN RECONOCIDO.

Para este caso, el importador o fabricante podrá acreditar certificado de conformidad del producto con la NTCOO o con la norma técnica equivalente del país con el que se haya celebrado acuerdo de reconocimiento y validado, si fuera el caso, por la Superintendencia de Industria y Comercio.

a) Bienes importados de Ecuador con certificado del INEN: Con la solicitud del registro o licencia de importación ante el Ministerio de Comercio Exterior, se deberá presentar el certificado expedido por el Instituto Ecuatoriano para la Normalización - INEN.

b) Bienes importados de Venezuela con certificado de Fondonorma: Con la solicitud del registro o licencia de importación ante el Ministerio de Comercio Exterior se deberá presentar el certificado expedido por el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad - Fondonorma.

2.2.3 RÉGIMEN DE TRANSICIÓN.

Hasta el 30 de agosto de 2002, para los efectos previstos en el numeral 2.1. de este capítulo, serán válidos los certificados expedidos por entidades que hayan solicitado la acreditación como organismo de certificación de los productos respectivos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez se haya satisfecho la evaluación documental y ordenado la correspondiente auditoría de campo.

La Superintendencia de Industria y Comercio informará al Ministerio de Comercio Exterior los organismos cuyos certificados se encuentren habilitados de acuerdo con lo dispuesto en este numeral.

2.2.4 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Sólo en el caso de importaciones de productos controlados destinados exclusiva y directamente para uso personal del importador como destinatario final de los bienes importados, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá expedir el certificado de conformidad respectivo. El importador deberá anexar a su petición copia de la solicitud de registro o licencia de importación y de la factura de compra. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá negarse a expedir el certificado de conformidad, cuando quiera que la cantidad o la frecuencia de las solicitudes permita suponer, a juicio de la Superintendencia, fines distintos al uso personal.

2.3 CLASES Y VIGENCIAS DE LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

- a) Ensayo de lote, válido únicamente para el lote muestreado.
- b) Ensayo de tipo vigente, cuando la NTCCO o reglamento técnico lo admita. Y
- c) Ensayo de tipo y evaluación del sistema de calidad de la fábrica y su aceptación vigente.

2.4 EMPRESAS CON SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO EN LÍNEA DE PRODUCTOS CONTROLADOS.

Cuando las empresas implementen sistemas de gestión de calidad en las líneas de productos controlados y el certificado de conformidad se obtenga bajo la modalidad correspondiente al literal c) del numeral 2.3. de este capítulo, la entidad certificadora podrá expedir certificado de conformidad para un lote adicional sin tomarle las muestras. Para el efecto, se deberá contar con el certificado ISO 9001, 9002, 9003 ó QS 9000 expedido por un organismo acreditado para tal fin.

2.5 CONVENIOS ENTRE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN ACREDITADOS.

Para efectos de este capítulo, los organismos de certificación acreditados podrán establecer convenios con organismos de certificación de reconocida idoneidad o acreditados en esos países, para realizar a través de ellos las muestras y verificaciones que fueren necesarias.

2.6 REALIZACIÓN DE ENSAYOS EN LABORATORIOS.

Cuando los ensayos requeridos para la expedición de los certificados de conformidad establecidos en este capítulo se efectúen en Colombia, deberán ser realizados en laboratorios acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de no existir

laboratorio acreditado para la realización de estos ensayos, se podrán efectuar en laboratorios aprobados previamente por los organismos de certificación. El organismo de certificación solo podrá utilizar estos laboratorios, para los efectos previstos en este capítulo, durante dos (2) años contados a partir del primer servicio prestado. Vencido este término, no podrá continuar utilizándose sino ha obtenido la acreditación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio para el tipo de ensayos de que se trate.

2.7 OBLIGACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN ACREDITADOS DE MANEJAR INFORMACIÓN SOBRE CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.

Los organismos de certificación acreditados deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, la información relativa a los certificados que expidan y los certificados negados, de acuerdo con el formato que para el efecto adopte el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor (anexo 3.7 Remisión de información de organismos acreditados 3020-F06).

2.8 CUANDO NO EXISTA LABORATORIO DE ENSAYOS ACREDITADO.

2.8.1 Para los efectos previstos en este capítulo, cuando no exista en Colombia laboratorio de pruebas acreditado para la realización de un ensayo específico, serán válidos los certificados de conformidad emitidos por organismos de certificación acreditados por entidades respecto de las cuales se haya demostrado previamente ante esta Superintendencia, que son parte de acuerdos multilaterales de reconocimiento mutuo de la acreditación, promovidos o auspiciados por el Internacional Accreditation Forum (IAF).

La demostración de vinculación a los acuerdos IAF ante esta entidad, deberá hacerse solo por una vez. La Superintendencia de Industria y Comercio mantendrá a disposición del público el registro de las entidades cuya demostración haya quedado hecha.

Los certificados expedidos en las condiciones de que trata este numeral no requerirán refrendación o revalidación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y se sujetarán, en lo que a su alcance se refiere, al texto de la certificación. En caso que no se señale la extensión de la validez, se entenderá que el certificado se agota con su primera utilización.

2.8.2 INSUMOS UTILIZADOS EN LÍNEAS DE PRODUCCIÓN QUE CUENTEN CON CERTIFICADOS DE ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Hasta el 30 de agosto de 2002, serán válidos los certificados de conformidad emitidos por el fabricante, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio comunique al Ministerio de Comercio Exterior que se trata de insumos a ser utilizados integralmente en líneas de producción que cuenten con certificado de aseguramiento del sistema de calidad.

2.8.3 CONVENIO CON LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO PARA IMPLEMENTAR EL LABORATORIO ESPECÍFICO.

2.8.3.1 INEXISTENCIA DE LABORATORIO DE PRUEBAS ACREDITADO.

Para los efectos previstos en este capítulo, cuando no exista en Colombia laboratorio de pruebas acreditado para la realización de un ensayo específico serán válidos, hasta el 30 de agosto de 2002, los certificados de conformidad emitidos por el fabricante, siempre que la

Superintendencia de Industria y Comercio comunique al Ministerio de Comercio Exterior que se ha cumplido uno de los siguientes supuestos:

a) La empresa o grupo de empresas han adquirido con la misma Superintendencia, a satisfacción, compromiso de:

- Instalar, poner en funcionamiento y obtener la acreditación del laboratorio requerido para la verificación de los requisitos oficializados obligatorios correspondientes, en un plazo determinado que en ningún caso superará el 30 de agosto de 2002. Este supuesto se aplicará solo respecto de las empresas que sean parte en el convenio respectivo; y

- Mantener los procedimientos de auto certificación temporal que sean individualmente aprobados por esta misma entidad.

b) Las entidades se responsabilizan de conservar la documentación relativa a los ensayos o verificaciones que realicen, a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.

El incumplimiento de los cronogramas acordados implicará la no aplicación de lo dispuesto en este numeral.

Los certificados expedidos según lo previsto en este numeral, no requerirán refrendación o revalidación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio para su utilización en los trámites de importación.

2.8.3.2 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Los interesados deberán presentar solicitud de aceptación del compromiso, mediante comunicación firmada por los representantes legales de las empresas participantes, dirigida al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos del anexo 2.4.

2.8.3.3 INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO A DESARROLLAR.

a) Nombre: Señalar además si se trata de un fabricante o importador

b) Objeto: Describir el objeto del proyecto especificando las normas técnicas colombianas oficiales obligatorias (NTCOO) o reglamentos técnicos en referencia.

c) Participantes: Indicar la (s) empresa (s) que suscriben el compromiso.

EMPRESA DIRECCIÓN REPRESENTANTE LEGAL

d) Cronograma de actividades: El solicitante del compromiso deberá presentar anexo a este formato, un cronograma de actividades en el que se incluirá como mínimo la información presentada en el siguiente esquema, describiendo las acciones, los tiempos y los responsables en la ejecución de cada una de las etapas.

Etapas	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha límite de Implementación	Responsable
1	Localización			
2	Máquinas y equipos			
3	Calibración			
4	Manuales de procedimientos y de calidad			
5	Personal			
6	Solicitud de acreditación			

i. Localización, instalaciones y condiciones ambientales: Esta etapa tiene como objetivo identificar el lugar o espacio físico en el cual se van a desarrollar las operaciones relacionadas con el objeto social del laboratorio de pruebas, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos oficiales obligatorios establecidos en la NTCOO o reglamento técnico, así como también las instalaciones necesarias para la operación del mismo.

ii. Máquinas y equipos: Esta etapa tiene como objetivo la adquisición e instalación de las máquinas y equipos necesarios para la realización de los ensayos que se van a acreditar.

iii. Calibración: Tiene como objetivo calibrar los equipos y máquinas cuya participación en los procedimientos del laboratorio afecte la confiabilidad de las lecturas y resultados obtenidos.

iv. Manual de procedimientos y manual de calidad: Esta etapa consiste en escribir todos los procedimientos que intervienen en la prestación del servicio así como también el manual de calidad del laboratorio.

v. Planta de personal: Para cumplir esta etapa se debe contar con el personal idóneo necesario para desarrollar las actividades relacionadas en el manual de procedimientos y en el manual de calidad.

vi. Estado actual. Cuando el proyecto cuente con condiciones de desarrollo ya incluidas, favor indicarlas.

e) Informe bimensual de avance: El solicitante del compromiso, una vez éste sea aceptado por la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá remitir bimensualmente dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes par, un informe señalando el estado de ejecución del mismo.

f) Autocertificación temporal: El solicitante del compromiso deberá asegurar que los productos objeto del mismo cumplan con los requisitos obligatorios de la NTCOO o reglamento técnico en referencia. Para el efecto deberá, como mínimo, obtener los siguientes documentos:

- Si se trata de un importador, certificado de conformidad de producto expedido por el fabricante del mismo contra la NTCOO, reglamento técnico o su equivalente internacional.
- En el caso de un fabricante, certificado de conformidad expedido por los proveedores de las materias primas del producto en referencia.

Lo anterior, sin perjuicio de los demás elementos que se propongan por los solicitantes para asegurar la conformidad con la NTCOO o reglamento técnico de que se trate.

En cualquier momento, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá verificar la existencia de estos documentos.

g) Sustitución de la autocertificación temporal: En la medida en que se vayan implementando las actividades relacionadas en el cronograma de actividades, se deberá hacer uso de las mismas para asegurar que los productos objeto del compromiso, cumplen con los requisitos obligatorios de las NTCOO o reglamentos técnicos. Al presentar la solicitud de acreditación del laboratorio ante la Superintendencia de Industria y Comercio, se podrán verificar todos los requisitos obligatorios de las respectivas NTCOO o reglamentos técnicos en el mismo laboratorio objeto de la solicitud.

A manera de ejemplo y para este fin, las empresas pueden relacionar las etapas del compromiso e implantar una tabla con las siguientes características:

PROCEDIMIENTO DE AUTOCERTIFICACION TEMPORAL NORMA TÉCNICA COLOMBIANA OFICIAL OBLIGATORIA O REGLAMENTO TÉCNICO					
REQUISITOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	ETAPA 5
PRUEBAS/ ENSAYOS DE LA NTCOO					
RESPONSABLE					

h) Estabilidad financiera: El solicitante deberá estar firmemente consolidado en el ámbito financiero para asegurar el cumplimiento de la implementación del laboratorio requerido. En tal sentido, se compromete a cumplir estrictamente el cronograma relacionado, no pudiéndose avocar la falta de recursos como causal para el incumplimiento de lo allí señalado.

Una vez esta Superintendencia haya dado su aceptación por escrito a la solicitud de compromiso, se entenderá que opera el supuesto al que se refiere esta reglamentación.

En caso de presentarse alguna observación o no conformidad como resultado de la evaluación adelantada por esta entidad, ésta será comunicada al interesado para su corrección.

La aceptación del compromiso no implica el incumplimiento de los requisitos establecidos en las NTCOO ni es impedimento para la verificación del cumplimiento de las actividades que allí se presenten, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio lo considere necesario.

2.9 CERTIFICADO PROVISIONAL DE CONFORMIDAD EMITIDO POR EL REPRESENTANTE LEGAL.

2.9.1 REGLAS APLICABLES A LOS IMPORTADORES.

a) Hasta el 30 de agosto de 2002, el cumplimiento de NTCOO o reglamento técnico se podrá acreditar anexando a la solicitud de registro o licencia de importación, certificado provisional de conformidad emitido por el representante legal del importador expedido con fundamento en información que obtenga del fabricante, siempre y cuando se acompañe constancia de un

organismo de certificación de productos acreditados sobre la existencia de un contrato cuyo objeto sea la verificación de cumplimiento de la norma, una vez se haya producido el levante aduanero de la mercancía. La constancia deberá indicar expresamente que el contrato ha sido pagado en su integridad y que copia de los resultados de la verificación será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio para efectos de ejercer las funciones de vigilancia que le corresponden.

b) Los certificados expedidos en las condiciones de que trata este capítulo, no requerirán refrendación o revalidación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

c) El importador deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio los documentos sobre pruebas o ensayos con base en los cuales expidió la certificación.

d) En cualquier caso, los productos ingresados al país usando la posibilidad prevista en este artículo, no podrán ser comercializados ni puestos a disposición de terceros a ningún título hasta que no cuenten con el certificado definitivo, expedido por un organismo competente.

e) Cuando se comercialicen o pongan a disposición de terceros productos antes de tener resultado sobre si se cumplió la NTCOO o reglamento técnico, el respectivo importador no podrá volver a emitir certificados en las condiciones previstas en este capítulo, sin perjuicio de las sanciones legales a que haya lugar, independientemente del resultado positivo o negativo del examen.

f) Cuando con base en los resultados de las verificaciones, respecto de un producto se presentan circunstancias que a juicio de la Superintendencia de Industria y Comercio no permitan continuar aplicando el mecanismo previsto en este capítulo, se procederá a excluir dicho producto de la posibilidad de certificación emitida por el importador.

2.9.2 REGLAS APLICABLES A LOS FABRICANTES NACIONALES.

a) Hasta el 30 de agosto de 2002, los fabricantes nacionales podrán acreditar el cumplimiento de la NTCOO o reglamento técnico mediante certificado de conformidad emitido por el representante legal del fabricante, siempre y cuando el mismo se acompañe de la constancia de un organismo de certificación de productos acreditado que certifique que se encuentra en ejecución un contrato cuyo objeto es la obtención de alguna de las certificaciones previstas en el numeral 2.3 de este capítulo. La constancia debe indicar expresamente que el organismo de certificación comunicará a la Superintendencia de Industria y Comercio la obtención del certificado o su negación o la suspensión del proceso de certificación, dentro de los dos (2) días siguientes a la ocurrencia de la situación de que se trate.

b) Los certificados expedidos en las condiciones de que trata este capítulo, no requerirán refrendación o revalidación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

c) El fabricante deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio los documentos sobre pruebas o ensayos con base en los cuales expidió la certificación, sin perjuicio de que en cualquier tiempo la Superintendencia de Industria y Comercio pueda verificar el cumplimiento de la NTCOO o reglamento técnico a que haya lugar.

2.10 PRESENTACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD ANTE EL

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR.

Una vez obtenido el certificado de conformidad con la NTCOO o reglamento técnico expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio, los organismos de certificación acreditados o los organismos de certificación reconocidos, éste debe ser presentado conjuntamente con la solicitud de registro o licencia de importación ante el Ministerio de Comercio Exterior.

En la solicitud de registro o licencia de importación deberá indicarse expresamente en la casilla 17 la fecha de expedición y el número de certificados de conformidad. Sin el cumplimiento de este requisito, el Ministerio de Comercio Exterior se abstendrá de registrar o aprobar tales solicitudes.

CAPITULO III.

REGLAMENTOS TÉCNICOS.

3.1 EXPEDICIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS.

Para la expedición de reglamentos técnicos, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

3.1.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este capítulo, se entenderá por:

- a) Conformidad: Cumplimiento de un producto, proceso o servicio frente a uno o varios requisitos o prescripciones.
- b) Evaluación de la conformidad: Procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen los requisitos o prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas.
- c) Norma: Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos y métodos de producción conexos, servicios o procesos, cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir disposiciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, a la prestación de un servicio, a un proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas. Incluye norma técnica, norma técnica colombiana y norma internacional.
- d) Reglamento Técnico: Documento en el que se establecen las características de un producto, servicio o los procesos y métodos de producción, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas. Adicionalmente, puede referirse al destino de los productos después de su puesta en circulación o comercialización y cubrir aspectos relativos al uso, reciclaje, reutilización, eliminación o desecho.

Lo dispuesto respecto de los reglamentos técnicos se entenderá aplicable a las normas técnicas

colombianas oficiales obligatorias (NTCOO).

e) Requisito: Condición que debe ser cumplida.

3.1.2 CRITERIOS Y CONDICIONES MATERIALES PARA LA ADOPCIÓN DE UN REGLAMENTO TÉCNICO.

La entidad competente para la expedición de un reglamento técnico, deberá verificar que el mismo cumpla todas las siguientes condiciones materiales aquí previstas. La manera como fundamente el cumplimiento de todas y cada una de las condiciones materiales previstas, debe detallarse en las consideraciones del reglamento técnico, precisando las fuentes que sustenten el cumplimiento.

a) El reglamento técnico es necesario para que se logre al menos uno de los siguientes objetivos:

i. Eliminar o prevenir adecuadamente un riesgo para la salud, la salubridad, o el medio ambiente, o para la salud o la vida vegetal o animal;

ii. Eliminar o prevenir adecuadamente riesgos para la seguridad nacional; o

iii. Prevenir prácticas que puedan inducir a error.

b) El reglamento técnico no da un tratamiento menos favorable a productos provenientes de algún Estado miembro de la Organización Mundial del Comercio que el dado a los productos de nacionales o provenientes de otro Estado. A los productos de países con los cuales se hayan celebrado tratados o convenios diferentes al de la Organización Mundial de Comercio, se les dará el tratamiento señalado en dichos convenios.

c) Se determinó el grupo o sector de personas o empresas que sería afectado por el reglamento técnico y el grado de afectación.

d) Las consecuencias de la ocurrencia de los riesgos serían irreversibles o los costos en que se debe incurrir para implementar, aplicar y evaluar la conformidad del reglamento técnico guardan una relación razonable con los gastos en que se incurriría para reparar o indemnizar los daños que generaría la ocurrencia de los riesgos que se pretende eliminar o prevenir.

e) Entre las alternativas posibles para eliminar o prevenir adecuadamente el riesgo, el reglamento técnico es aquella que genera menores costos de adopción, implementación y de evaluación de la conformidad.

f) Sólo se prohíbe la fabricación, importación, comercialización o uso de determinado producto, la prestación de un servicio o la aplicación o implementación de un proceso, si no es posible adoptar un reglamento técnico que cumpliendo con los demás requisitos establecidos es esta resolución elimine o prevenga adecuadamente el riesgo que motiva la promulgación del mismo.

g) El reglamento técnico está basado en normas internacionales existentes o cuya expedición sea inminente o en normas técnicas colombianas que se basen en ellas, salvo que unas u otras sean ineficaces o inapropiadas para alcanzar los objetivos señalados en el literal a). En este último caso, el reglamento técnico deberá estar soportado en evidencia científica reconocida.

h) El reglamento técnico debe garantizar que es tecnológicamente viable y no generar restricciones significativas al comercio ni a la competencia.

i) La metodología para la evaluación de la conformidad es compatible con infraestructura disponible o que podría hacerse disponible, de manera razonable, en un tiempo prudencial. De ser el caso, el reglamento técnico dará también un plazo para permitir las adecuaciones necesarias que requieren su cumplimiento.

j) El reglamento técnico es compatible con los que regulan aspectos de la misma cadena productiva y deroga los reglamentos técnicos y NTCOO que impongan requisitos a los mismos productos, servicios o procesos con el fin de controlar los mismos riesgos y en especial aquellos con los que hubiere conflicto.

Cuando se presenten o amenazaren presentarse riesgos graves e inminentes para la salud, salubridad, medio ambiente o seguridad nacional, se podrán expedir reglamentos técnicos de emergencia.

En estos casos, podrá omitirse el cumplimiento de lo dispuesto en los literales a) y b) de este numeral.

Los reglamentos técnicos de emergencia deberán señalar expresamente la fecha en que perderán obligatoriedad, sin exceder de doce (12) meses. Vencido el plazo, el reglamento técnico de emergencia no se podrá prorrogar si no se cuenta con la verificación del cumplimiento de todos los requisitos aquí establecidos.

3.1.3 CONTENIDO DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS.

Los reglamentos técnicos deberán incluir:

a) Objeto: La finalidad del reglamento técnico en los términos del literal a) del numeral 3.1.2.

b) Campo de aplicación: Enumeración de los productos, servicios, procesos y/o de los tipos de productos, servicios o procesos a los cuales aplicará el reglamento técnico.

c) Contenido específico del reglamento técnico:

i. Definiciones. Las necesarias para la adecuada interpretación del reglamento técnico.

ii. Requisitos. Establecer en forma detallada los que debe cumplir el producto, servicio o proceso.

iii. Procedimiento para evaluar la conformidad. Señalar los métodos y condiciones de los ensayos a que debe someterse el producto, servicio o proceso para considerarse ajustado a los requisitos. Así como el documento, certificado, registro o declaración requerido para demostrar la conformidad.

iv. Entidad de vigilancia y control. Señalar la entidad a la que le compete vigilar el cumplimiento del reglamento técnico.

v. Partida arancelaria. Cuando aplique, se deberá especificar la partida arancelaria a la que corresponde el producto.

vi. Revisión y actualización. Señalar el término en el cual debe realizarse la revisión de las causas que originaron la expedición del reglamento técnico para establecer si se mantienen, fueron modificadas o desaparecieron y, de ser necesario, proceder a actualizarlo o derogarlo. Dicho término no podrá ser superior a cinco (5) años contados a partir de la fecha de la vigencia.

vii. Si el reglamento técnico está basado o incorpora normas, la actualización o modificación de éstas no afectará el reglamento técnico. Sin embargo, dentro del año siguiente a la variación de la norma, la entidad que lo expidió, deberá efectuar una revisión del reglamento técnico.

viii. Derogatorias. Los reglamentos técnicos y NTCOO que se derogan o cuya obligatoriedad se elimina.

ix. Vigencia. Fecha a partir de la cual es exigible el cumplimiento del reglamento técnico.

x. Régimen sancionatorio. Especifica las sanciones legales previstas por incumplimiento de lo establecido en el reglamento técnico, las cuales serán impuestas por la entidad de vigilancia y control competente de acuerdo con sus facultades.

3.1.4 CRITERIOS Y CONDICIONES FORMALES.

La entidad competente para la expedición de un reglamento técnico deberá verificar que el mismo cumpla todas las siguientes condiciones:

a) Se haya dado oportunidad a los sectores e interesados por un lapso no inferior a diez (10) días, para formular comentarios y observaciones al proyecto de reglamento técnico.

b) Se hayan realizado las notificaciones pertinentes en virtud de los tratados y convenios internacionales suscritos por Colombia.

c) Los requisitos contenidos en el reglamento técnico deben:

i. Alternativamente:

- Estar expresados en términos de propiedades de uso, empleo o desempeño de un producto, prestación de servicio, aplicación o implementación de procesos;

- Exigir que un producto, proceso o prestación de servicio sea marcado o acompañado de una clara y adecuada advertencia o instrucción, o establecer la forma en que se dispongan las advertencias y las instrucciones; o

- Precisar condiciones de uso, reciclaje, reutilización, eliminación o desecho; y

ii. No estar referidos en términos de composición, contenido, descripción, diseño, construcción, terminado o empaquetado de los productos, a menos que resulte imposible expresarlos en los términos señalados en el literal anterior.

iii. Estar expresados en los términos previstos por el sistema internacional de unidades.

3.1.5 NOTIFICACIONES INTERNACIONALES.

La entidad competente enviará el proyecto de reglamento técnico al punto de contacto en materia de normalización y procedimientos de evaluación de conformidad: Dirección General de Comercio y Promoción de la Competencia del Ministerio de Desarrollo Económico o Ministerio de Salud, según corresponda; con una antelación mínima de noventa (90) días a la fecha de su firma, con el fin de que se hagan las notificaciones correspondientes a la Organización Mundial de Comercio, Comunidad Andina, Grupo de los Tres, Comité del Codex Alimentarius y demás organizaciones y países con los cuales se hubiere adquirido esta obligación. Tales Ministerios

podrán verificar el cumplimiento de los requisitos aquí establecidos.

Durante este período se deberán responder las observaciones que realicen los países miembros y/o agentes económicos involucrados, las cuales serán tramitadas a través del punto de contacto.

CAPÍTULO IV.

REGISTRO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS SOMETIDOS AL CUMPLIMIENTO DE UN REGLAMENTO TÉCNICO VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.1. OBJETO. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Con el objeto de implementar el Sistema de Información de Certificados de Conformidad (Sicerco), dentro del cual se incorporarán los certificados de conformidad y certificados de inspección de los productos sujetos al cumplimiento de los Reglamentos Técnicos cuya vigilancia le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio y la demostración de la conformidad que exige este requisito, se adoptan las siguientes disposiciones.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.2. REGISTRO DE USUARIOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD (SICERCO). <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

4.2.1. REGISTRO DE LOS ORGANISMOS CERTIFICACIÓN Y DE INSPECCIÓN. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Es obligación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), registrar en Sicerco, a los organismos de certificación de producto y a los organismos de inspección que hayan sido acreditados por este, y cuyo alcance de acreditación respectivo se relacione al cumplimiento de los Reglamentos Técnicos sobre los cuales la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para vigilar su cumplimiento. En el registro deberá ingresar la siguiente información:

- a) Nombre o razón social del organismo de certificación o de inspección;
- b) NIT;
- c) Dirección;

- d) Correo electrónico;
- e) Teléfono;
- f) Alcance de la acreditación;
- g) Clase de acreditación (de certificación de producto o de inspección);
- h) Número ONAC de la acreditación;
- i) Fecha del otorgamiento de la acreditación;
- j) Fecha de vencimiento de la acreditación;

PARÁGRAFO 1o. Cada organismo de certificación y organismo de inspección, tendrá acceso a Sicerco únicamente a través de un (1) nombre de usuario y contraseña, y es responsable de custodiar y tomar las medidas que correspondan para administrar adecuadamente la información que por su parte sea almacenada en dicho sistema.

PARÁGRAFO 2o. El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), es responsable de registrar en Sicerco los organismos de certificación y organismos de inspección a los cuales otorgue la acreditación correspondiente con alcance a cualquiera de los Reglamentos Técnicos cuya vigilancia compete a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicho reconocimiento. Asimismo, son responsables de mantener actualizado dicho registro mediante la modificación de cualquier tipo de información que afecte el estado de la acreditación otorgada.

PARÁGRAFO 3o. La información que sea proporcionada por el ONAC, deberá soportarse mediante el registro del respectivo certificado de acreditación y sus anexos en los que se encuentre el alcance de la acreditación aprobada, en formato PDF de entre cero (0) kilobytes y cinco (5) megabytes, a través en Sicerco.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.3. OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD.

<Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez registrados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), los organismos de certificación y los organismos de inspección deberán registrar en Sicerco la información correspondiente a los certificados de conformidad y los informes de inspección de aquellos bienes y servicios sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos cuya vigilancia le compete a esta Entidad, así:

Organismos de inspección	Informes de inspección expedidos con posterioridad al primero de junio de 2015	Plazo
		Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de expedición del informe de inspección.
Organismos de certificación de productos	Certificados de conformidad de producto vigentes expedidos con anterioridad al primero de junio de 2015	Tres (3) meses.
Organismos de certificación de productos	Certificados de conformidad de producto expedidos con posterioridad al primero de junio de 2015	Cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de expedición o de la renovación del certificado de conformidad.

PARÁGRAFO 1o. Los certificados de conformidad de productos que pretendan ser ingresados al país, deberán estar incorporados al Sicerco al momento de la presentación de la licencia de importación en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para su correspondiente validación, so pena de ser negado el visto bueno para la importación de dichos productos.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En relación con el cumplimiento de la obligación que hace referencia el presente numeral, de manera excepcional, se dispone que los certificados de conformidad de las conversiones/instalaciones de los equipos en los vehículos a GNCV que se expidan con alcance a la Resolución número 0957 del 21 de marzo de 2012, “por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a talleres, equipos y procesos de conversión a gas natural comprimido para uso vehicular”, podrán ser incorporados en Sicerco dentro del plazo establecido para los informes de inspección.

PARÁGRAFO 3o. Se exceptúan del cumplimiento de la obligación prevista en este numeral los certificados de conformidad de las instalaciones eléctricas (dictámenes de inspección) expedidos por los organismos de inspección con alcance al RETIE, los cuales deberán ser incorporados al sistema DIIE (Dictámenes de Inspección de Instalaciones Eléctricas) del Ministerio de Minas y Energía, a partir del 01 de abril de 2017.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 50.192 de 31 de marzo de 2017.
- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 29811 de 2015, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 49.533 de 4 de junio de 2015.
- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 61971 de 2014, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.307 de 17 de octubre de 2014.
- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 29811 de 2015:

4.3. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 29811 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez registrados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, (ONAC), los organismos de certificación y los organismos de inspección deberán registrar en Sicerco la información correspondiente a los certificados de conformidad y los informes de inspección de aquellos bienes y servicios sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos cuya vigilancia compete a esta Entidad, de la siguiente forma:

<Consultar tabla en el artículo 1 de la Resolución 29811 de 2015>

PARÁGRAFO 1o. Los certificados de conformidad de productos que pretendan ser ingresados al país deberán estar incorporados al Sicerco al momento de la presentación de la licencia de importación en la Ventanilla Única de Comercio Exterior, (VUCE) para su correspondiente validación, so pena de ser negado el visto bueno para la importación de dichos productos.

PARÁGRAFO 2o. En relación con el cumplimiento de la obligación que hace referencia el presente numeral, de manera excepcional, se dispone que los certificados de conformidad de las conversiones/instalaciones de los equipos en los vehículos a GNCV que se expidan con alcance a la Resolución número 0957 del 21 de marzo de 2012, por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a talleres, equipos y procesos de conversión a gas natural comprimido para uso vehicular, podrán ser incorporados en Sicerco dentro del plazo establecido para los informes de inspección.

Texto modificado por la Resolución 61971 de 2014:

4.3. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 61971 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez el ONAC registre en Sicerco la (s) acreditación (es) y alcances del organismo evaluador de la conformidad sujeto al cumplimiento de la presente resolución, comenzará a contar, para este último, el plazo para cumplir cabalmente la obligación de registrar los certificados de conformidad y/o los informes de inspección en Sicerco según

corresponda, dentro de los tiempos que se señalan a continuación:

<Consultar tabla directamente en el artículo 1 de la Resolución 61971 de 2014>

PARÁGRAFO 1o. La Superintendencia de Industria y Comercio informará oficialmente, mediante comunicación enviada a la dirección electrónica de notificación judicial del organismo evaluador de la conformidad, el momento a partir del cual quedó registrado en Sicerco. Los plazos señalados en la tabla anterior comenzarán a correr a partir del día siguiente de la recepción de la comunicación por parte del organismo evaluador de la conformidad.

PARÁGRAFO 2o. Los certificados de conformidad que soporten productos sujetos al cumplimiento de un Reglamento Técnico que pretendan ser ingresados al país, deberán estar incorporados en Sicerco al momento de la presentación de la licencia de importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, (Vuce), para su correspondiente validación, so pena de ser negado el visto bueno para la importación de tales productos.

PARÁGRAFO 3o. En relación con el cumplimiento de la obligación a que hace referencia el presente numeral, de manera excepcional se dispone que los certificados de conformidad de las conversiones/instalaciones de los equipos en los vehículos a GNCV que se expidan con alcance a la Resolución número 0957 del 21 de marzo de 2012, “por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a talleres, equipos y procesos de conversión a gas natural comprimido para uso vehicular”, podrán ser incorporados en Sicerco dentro del plazo establecido para los informes de inspección.

Texto adicionado por la Resolución 41713 de 2014:

4.3. Obligaciones de los organismos evaluadores de la conformidad. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Una vez registrados por el ONAC, los organismos de certificación y los organismos de inspección deberán registrar en Sicerco la información correspondiente a los certificados de conformidad e informes de inspección de aquellos bienes y servicios sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos cuya vigilancia compete a esta Entidad, tanto los expedidos a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, como aquellos expedidos con anterioridad a esa fecha.

Los plazos para el registro de los certificados de conformidad e informes de inspección por parte de los organismos evaluadores de la conformidad, serán los que se especifican a continuación:

<Consultar Cuadro en el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014>.

4.3.1. REGISTRO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Es Obligación de los organismos de certificación de productos, registrar en el Sicerco la siguiente información:

a) Acreditación asociada al reglamento técnico;

- b) Número del certificado;
- c) Esquema de certificación;
- d) Fecha de expedición del certificado;
- e) Fecha de vencimiento del certificado (Si procede);
- f) Nombre e identificación del productor o importador responsable del producto certificado;
- g) Producto certificado;
- h) Reglamento técnico asociado al proceso de certificación del producto certificado;
- i) Referencias particulares del producto (no se deben incluir referencias repetidas en el certificado de conformidad);
- j) Número de unidades (Si procede);
- k) Nombre de la fábrica donde se elaboró el producto;
- l) Dirección de la fábrica donde se elaboró el producto;
- m) Fecha tentativa de seguimiento a la certificación cuando así lo exija el esquema de certificación del reglamento técnico que vigila esta Entidad (por defecto máximo al (1) año de finalización de la fecha de expedición del certificado de conformidad de producto); y,
- n) Tipo de certificado. (Expedido por primera vez, de renovación o actualización).

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 50.192 de 31 de marzo de 2017.
- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 41713 de 2014:

4.3.1. REGISTRO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS.

<Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Es obligación de los organismos de certificación de productos, registrar en Sicerco la siguiente información:

Acreditación asociada con el reglamento técnico;

-- Número del Certificado;

-- Esquema de certificación;

-- Fecha de expedición del certificado;

-- Fecha de vencimiento del certificado (si procede);

-- Nombre e identificación del productor o importador responsable del producto certificado;

-- Producto certificado;

-- Reglamento técnico asociado al proceso de certificación del producto certificado;

-- Referencias particulares del producto; y

-- Tipo de certificado. (Expedido por primera vez, de renovación o actualización).



4.3.2. REGISTRO DE CERTIFICADO DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

Es obligación de los organismos de inspección acreditados para certificar el cumplimiento de los reglamentos técnicos señalados en el numeral 4.1, de la presente resolución, registrar en el Sicerco la siguiente información:

a) Acreditación asociada al reglamento técnico;

b) Número de certificado;

c) Tipo de acreditación (A, B o C);

d) Fecha de expedición del certificado;

e) Nombre e identificación de la persona natural o jurídica responsable de la instalación inspeccionada;

f) Nombre e identificación del inspector asignado por el organismo para realizar la inspección; y

g) Dirección del inmueble o identificación de la instalación inspeccionada

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 50.192 de 31 de marzo de 2017.

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 41713 de 2014:

4.3.2. Registro de certificados de inspección <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Es obligación de los organismos de inspección acreditados para certificar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos señalados en el numeral [4.1](#) de la presente resolución, registrar en Sicerco de la Superintendencia de Industria y Comercio la siguiente información:

- Acreditación asociada con el reglamento técnico;
- Número del Certificado;
- Fecha de expedición del certificado;
- Nombre e identificación de la persona natural o jurídica responsable del producto inspeccionado; y
- Dirección del inmueble o identificación del producto inspeccionado.



4.3.3. REGISTRO DOCUMENTAL DE LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD Y DE LOS DICTÁMENES DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> La información que sea proporcionada por el organismo de certificación y/o de inspección a través del diligenciamiento de los formularios a los que se ha hecho referencia en los numerales 4.3.1 y 4.3.2, deberá soportarse mediante la incorporación en el Sicerco del respectivo certificado de conformidad de producto y sus anexos en los que se encuentran las referencias que cobija el certificado, o del dictamen de inspección según corresponda, en formato PDF editable o consultable, de entre cero (0) kilobytes a diez (10) megabytes.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 14837 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 50.192 de 31 de marzo de 2017.
- Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 29811 de 2015, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 49.533 de 4 de junio de 2015.
- Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 61971 de 2014, 'por la cual se modifica la Resolución número 41713 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.307 de 17 de octubre de 2014.
- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 61971 de 2014, parcialmente modificado por la Resolución 29811 de 2015:

4.3.3. REGISTRO DOCUMENTAL DE LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

<Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 61971 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> La información que sea proporcionada por el organismo de certificación y/o de inspección mediante el diligenciamiento de los formularios a los que se ha hecho referencia en los numerales anteriores, deberá soportarse mediante el registro del respectivo certificado de conformidad, inspección y/o informe o dictamen de inspección según corresponda y sus anexos en los que se encuentren las referencias que cubren el certificado, en formato, .PDF, .JPG y/o .PNG de entre cero (0) kilobytes y cinco (5) megabytes, en Sicerco.

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 29811 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Con el fin de prevenir afectaciones a los datos personales que puedan contener los informes y/o dictámenes de inspección de los titulares de las instalaciones inspeccionadas y de evitar el acceso a información confidencial que se encuentra en los certificados de conformidad, la consulta pública del Sicerco no permitirá la visualización del dictamen de inspección y del certificado de conformidad.

Texto modificado por la Resolución 61971 de 2014:

4.3.3. REGISTRO DOCUMENTAL DE LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

<Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 61971 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> La información que sea proporcionada por el organismo de certificación y/o de inspección mediante el diligenciamiento de los formularios a los que se ha hecho referencia en los numerales anteriores, deberá soportarse mediante el registro del respectivo certificado de conformidad, inspección y/o informe o dictamen de inspección según corresponda y sus anexos en los que se encuentren las referencias que cubren el certificado, en formato, .PDF, .JPG y/o .PNG de entre cero (0) kilobytes y cinco (5) megabytes, en Sicerco.

PARÁGRAFO. En relación con aquellos Reglamentos Técnicos vigilados por esta Superintendencia, respecto de los cuales se exija la expedición de un informe y/o dictamen de

inspección como requisito para la demostración de la conformidad, para efectos del registro documental de esos informes de inspección en Sicerco, el organismo de inspección respectivo deberá adoptar las medidas que considere necesarias a fin de anonimizar los datos personales, y en general cualquier información protegida por la legislación en materia de protección de datos personales, de la persona titular del bien inmueble objeto de inspección, a excepción de la dirección donde se encuentra ubicado el inmueble. La información que por este concepto sea incorporada en Sicerco es responsabilidad exclusiva del organismo evaluador de la conformidad.

Texto adicionado por la Resolución 41713 de 2014:

4.3.3. Registro documental de los certificados de conformidad. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

La información que sea proporcionada por el organismo de certificación y/o de inspección mediante el diligenciamiento de los formularios a los que se ha hecho referencia en los numerales anteriores, deberá soportarse mediante el registro del respectivo certificado de conformidad o de inspección según corresponda y sus anexos en los que se encuentren las referencias que cubren el certificado, en formato PDF de entre cero (0) kilobytes y cinco (5) megabytes, a través en Sicerco.

4.3.4. REGLAS COMUNES A LOS NUMERALES PRECEDENTES. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

4.3.4.1. VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y/O DE INSPECCIÓN. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

No podrán registrar certificados de conformidad ni de inspección, aquellos organismos de certificación y/o de inspección cuyo estado de acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), esté cancelado.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.3.4.2. CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE REGISTRO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Para los efectos de la presente Resolución, se entenderá cumplida la obligación de registrar los certificados de conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o de inspección, cuando hayan sido registrados exitosamente en Sicerco, dentro del plazo establecido para ello.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.3.4.3. ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SE REGISTRA EN SICERCO. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Los organismos de certificación y organismos de inspección son responsables de mantener actualizada la información y documentación que registran e incorporan en Sicerco y, en tal virtud, deberán registrar los cambios que afecten al certificado de conformidad.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.3.4.4. CARGUE MASIVO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Sicerco, permitirá a los organismos de certificación y de inspección, cargar múltiples certificados de conformidad y certificados de inspección a través de un archivo plano por medio de un protocolo de intercambio de archivos, que será puesto a disposición mediante un vínculo en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio. En ese evento, se entenderá cumplida la obligación de registrar la información y documentación de los certificados de conformidad que expiden, con el cargue exitoso y efectivo del respectivo certificado de conformidad masivo.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

<4.3.4.5> ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN Y DE INSPECCIÓN. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Es obligación de los organismos de certificación y organismos de inspección que por disposición de la presente norma tengan que registrar la información que se solicita e incorporar los certificados de conformidad que expiden en Sicerco, adoptar las medidas tecnológicas a que haya lugar para efectos de permitir una adecuada interacción y funcionalidad con dicho sistema de información.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.4. CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD EXPEDIDOS EN EL EXTRANJERO. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

Los certificados de conformidad y de inspección expedidos en los términos establecidos en el numeral [2.8](#) del Capítulo II “Certificados de Conformidad” en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que sean presentados por el importador a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), no tendrán que ser registrados en Sicerco, siempre que sean aceptados por el Reglamento Técnico específico.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

4.5. RÉGIMEN SANCIONATORIO. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:>

En desarrollo de las facultades de supervisión, control y vigilancia le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con los procedimientos y facultades establecidas en la ley y, en particular, en lo señalado en el artículo [61](#) de la Ley 1480 de 2011 y, en el numeral 23 del artículo 1o del Decreto 4886 de 2011, aplicar las sanciones pertinentes por el incumplimiento de lo establecido en la presente resolución previa investigación administrativa.

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 41713 de 2014, 'por la cual se adiciona el Capítulo Cuarto en el Título IV de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.200 de 2 de julio de 2014..Empieza a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial (Art. 2).

TÍTULO V.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

CAPÍTULO PRIMERO.

DERECHO DE HÁBEAS DATA PARA INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES.

<Título V incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

El ámbito de aplicación de las siguientes instrucciones se contrae a lo dispuesto en el artículo [2o](#)

de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, de conformidad con lo establecido por la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 de 2008, respecto de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países vigilados por esta Superintendencia.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.1. CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

1.1.1. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN A LOS TITULARES, A LAS PERSONAS AUTORIZADAS POR ESTOS Y A SUS CAUSAHABIENTES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo [50](#) de la Ley 1266 de 2008, las Entidades que administren bases de datos deben tomar todas las medidas de seguridad razonables para garantizar que la información personal contenida en ellas, sea suministrada, únicamente, a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos o a sus causahabientes.

Para tal efecto y como mínimo, los operadores deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las peticiones o consultas que aquellos presenten:

a) Verificar la calidad de titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

i) Si la petición o consulta se realiza personalmente, deberá dejarse constancia de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

ii) Si la petición o consulta se realiza telefónicamente, siempre que el operador de información tenga habilitada esta opción, deberá validarse una información del titular que permita su identificación y conservarse un registro de la conversación;

b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:

i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o,

ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal); o

iii) Por cualquier otro medio que permita su identificación;

c) Verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley, cuando la petición o consulta se presente por escrito, a través de mandatario, apoderado o persona autorizada;

d) Verificar la calidad de causahabiente del titular de la información cuando la petición se presente por escrito por estos;

e) Verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

No será necesario acompañar el documento que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica cuando el operador ya cuente con este o cuando la información esté disponible a través del acceso a las bases de datos de las Entidades públicas o privadas que tengan a su cargo el deber de certificarla.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.1.2. ENTREGA DE INFORMACIÓN PERSONAL A LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL PODER EJECUTIVO, A LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y DEMÁS DEPENDENCIAS DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA, FISCAL O ADMINISTRATIVA CUANDO EL CONOCIMIENTO DE DICHA INFORMACIÓN CORRESPONDA DIRECTAMENTE AL CUMPLIMIENTO DE ALGUNA DE SUS FUNCIONES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo establecido en los literales d) y e) del artículo [5o](#) de la Ley 1266 de 2008, las entidades públicas del poder ejecutivo y los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información a un operador, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.2. DEBERES DE LOS OPERADORES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la

Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

1.2.1. DEBER DE GARANTIZAR EN TODO TIEMPO AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN EL PLENO Y EFECTIVO EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Los operadores deben informar a los titulares de la información los derechos que la Ley [1266](#) de 2008 consagra en su favor y el procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos. Para tal efecto, deben publicar tal información en sus sedes, en un lugar visible ubicado en las áreas de atención al público, y en su página web. La información se publicará en lenguaje sencillo de forma que pueda ser comprendida fácilmente por los titulares.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.2.2. DEBER DE ADOPTAR UN MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, PARA GARANTIZAR EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LA LEY, EN ESPECIAL, PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Con el objeto de verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral 4 del artículo [7o](#) de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben remitir a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio una copia del manual de políticas y procedimientos que hayan adoptado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución y, posteriormente, cada vez que realicen cualquier modificación al mismo.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá, en cualquier momento, hacer las observaciones pertinentes para que, si es del caso, el operador de información, en el término establecido por la Entidad, proceda a realizar los ajustes necesarios en aras de garantizar el adecuado cumplimiento de la ley así como el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de hábeas data y de petición por parte de los titulares de información.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.2.3. DEBER DE SOLICITAR LA CERTIFICACIÓN A LA FUENTE DE LA EXISTENCIA DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo [7o](#) de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben cumplir las siguientes instrucciones:

a) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año deben enviar a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de esta Superintendencia una constancia, con corte a 31 de diciembre y 30 de junio, suscrita por su representante legal, en la que se manifieste expresamente que cumplieron con el deber de solicitar a las fuentes de información la certificación semestral de la existencia de la autorización previa y expresa para el reporte de información en sus bases de datos;

b) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de marzo y septiembre de cada año deben remitir a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de esta Superintendencia, en medio magnético, editable, en formatos de Excel, la relación de las fuentes que no cumplieron con la obligación de certificar la existencia de la autorización previa y expresa para el reporte de información de sus titulares. La citada relación debe contener, por lo menos:

i) El nombre y/o razón social de la fuente de información incumplida.

ii) El número de identificación.

iii) La última dirección registrada por la fuente.

iv) La fecha en la cual se envió la solicitud de remisión de la certificación de la existencia de la autorización previa y expresa.

c) En caso de que las fuentes no envíen la certificación semestral establecida en el numeral 5 del artículo [7o](#) de la Ley 1266 de 2008, dentro del término previsto en el literal a) anterior, los operadores deberán bloquear toda la información reportada sobre la cual la fuente no haya remitido la certificación de que cuenta con autorización. Los operadores procederán a efectuar el bloqueo de la información en un término máximo de veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo respectivo. Una vez la fuente de información aporte la certificación semestral, el operador deberá desbloquear la información.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.2.4. DEBER DE INDICAR EN EL RESPECTIVO REGISTRO INDIVIDUAL QUE DETERMINADA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN DISCUSIÓN POR PARTE DEL TITULAR. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 9 del artículo [7](#)o de la Ley 1266 de 2008 y teniendo en cuenta que la información que reposa en las bases de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, los operadores deben incluir en el historial crediticio de los titulares todas las leyendas relacionadas con la discusión sobre su información.

Las leyendas de advertencia relacionadas con la discusión sobre la existencia y condiciones de la obligación a cargo del titular y la posible suplantación de su identidad, deben permanecer en el historial crediticio hasta que exista pronunciamiento definitivo de la autoridad judicial competente o de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando sea el caso, o cuando caduque el reporte negativo, lo que ocurra primero.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3. DEBERES DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

1.3.1. DEBER DE GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LAS FUENTES SUMINISTRAN A LOS OPERADORES DE LOS BANCOS DE DATOS Y/O A LOS USUARIOS. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Las fuentes de información deberán observar los siguientes lineamientos, tendientes a garantizar la calidad de la información que suministran a los operadores de los bancos de datos y/o a los usuarios:

a) Las personas, entidades u organizaciones que actúen como fuentes de información deben tener un vínculo comercial, de servicio o de cualquier otra índole con el titular cuya información reporta y, además, tener disponibles las pruebas necesarias para demostrarlo;

b) La información que reporten a los operadores debe corresponder a las condiciones reales de la obligación al momento del reporte, por lo que la información suministrada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable y estar sustentada mediante los soportes que permitan demostrar la existencia y las condiciones de la obligación a su favor. No puede reportarse información que carezca de los soportes que demuestren el origen, existencia y condiciones de la obligación. En caso de haberse efectuado el reporte sin contar con los soportes que permitan acreditar la existencia y condiciones de la obligación, deberá eliminarse la información una vez surtido el trámite del reclamo respectivo.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3.2 DEBER DE RECTIFICAR LA INFORMACIÓN CUANDO SEA INCORRECTA E INFORMAR LO PERTINENTE A LOS OPERADORES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

La fuente de información que establezca que en las bases de datos de los operadores es incorrecta la información reportada, deberá rectificarla o eliminarla directamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que evidenció el error, o instruir al operador en dicho término para que rectifique o elimine dentro de los cinco (5) días siguientes de recibida la instrucción, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3.3. DEBER DE SOLICITAR Y CONSERVAR COPIA DE LA RESPECTIVA AUTORIZACIÓN OTORGADA POR LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN Y DE ASEGURARSE DE NO ENTREGAR A LOS OPERADORES NINGÚN DATO CUYO SUMINISTRO NO ESTÉ PREVIAMENTE AUTORIZADO. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información deben garantizar que todo reporte de información positiva o negativa que repose en la base de datos de un operador de información, sin excepción alguna, cuente con la autorización otorgada por su titular. Dicha autorización debe cumplir con los

siguientes requisitos:

- a) Ser expresa, es decir, contener la manifestación de una voluntad libre, específica e inequívoca que le permita a la fuente recopilar, disponer o divulgar la información crediticia del titular;
- b) Ser previa, esto es, otorgada con antelación al reporte de la información.

La autorización previa y expresa a la que hace referencia el numeral 5 del artículo 8o de la Ley 1266 de 2008 puede ser otorgada de manera verbal o mediante documento físico o electrónico, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- i) Que la fuente de la información identifique plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización.
- ii) Que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a la fuente para recopilar, usar o divulgar su información.
- iii) Que se informe plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización.
- iv) En caso de que la autorización se otorgue por medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley 527 de 1999 y demás normas aplicables.
- v) Que se conserve copia de la misma. En los casos en que la autorización se obtenga por vía telefónica, se deberá guardar la respectiva grabación.

Cualquier dato positivo o negativo que repose en la base de datos de un operador de información sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser eliminado de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.

En los casos de enajenación de obligaciones, la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información a la entidad originadora de la obligación, se considera válida para efectos de realizar los reportes de información negativa y/o positiva ante los operadores, sin perjuicio del deber de la fuente de acreditar tal enajenación.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3.4. DEBER DE CERTIFICAR SEMESTRALMENTE AL OPERADOR QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA CUENTA CON LA AUTORIZACIÓN, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LA LEY. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

La certificación a la que se refiere el numeral 6 del artículo 8o de la Ley 1266 de 2008 puede ser

emitida en forma general por las fuentes, manifestando que la información suministrada a los operadores cuenta con la respectiva autorización. Previamente a la expedición de la certificación, la fuente debe verificar la existencia de las correspondientes autorizaciones para cada uno de los datos que informa a los operadores.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3.5. DEBER DE INFORMAR AL OPERADOR QUE DETERMINADA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN DISCUSIÓN POR PARTE DE SU TITULAR. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 8 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008, corresponde a las fuentes informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular para que incluya la leyenda de “reclamo en trámite”. Si la fuente de información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al operador que el reporte se encuentra en discusión.

Al informar al operador sobre la discusión de la información por parte del titular, las fuentes de información deben indicarle la causa de la discusión, de acuerdo al cuadro de tipologías establecido en el numeral 1.9.2 del Capítulo Primero del Título V de esta Circular.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio comunique a la fuente el inicio de una actuación administrativa o le notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular específico, esta deberá informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que este incluya la leyenda de “actuación administrativa o investigación en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad.

En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, la fuente debe informar al operador para que incluya la leyenda respectiva respecto del titular y de la obligación u obligaciones que afectan a este con la suplantación. En todo caso, la fuente debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa, en el historial crediticio. Si como resultado del trámite determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta se pronuncie.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.3.6. DEBER DE COMUNICAR AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN PREVIAMENTE AL REPORTE. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En caso de que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la fuente para que allegue la prueba del envío de la comunicación previa a que hace referencia el artículo [12](#) de la Ley 1266 de 2008, esta debe aportar lo siguiente:

- a) Copia de la comunicación escrita enviada al titular de la información con la certificación de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío, o copia del extracto o de la factura enviada al titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío. En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento;
- b) En los casos en que se utilicen otros mecanismos de remisión de la comunicación, se debe allegar la prueba que acredite que la fuente acordó previamente con el titular un mecanismo diferente para informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar;
- c) En los casos en los que las fuentes de información hayan adquirido la obligación objeto de reporte mediante compraventa, subrogación, cesión de derechos o cualquier otra forma de transferencia del derecho de dominio, se tendrá como válida la comunicación previa remitida por el cedente u originador del crédito, siempre que la información haya continuado en el tiempo y el vendedor de la obligación no la haya eliminado del historial crediticio. En los casos en los cuales el reporte efectuado por el cedente u originador del crédito haya sido realizado antes de la entrada en vigencia de la Ley [1266](#) de 2008, no se les exigirá dicha comunicación previa.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio profiera una orden de eliminación de un reporte, como resultado de una actuación administrativa o de una investigación en la que no se haya acreditado la remisión al titular de la comunicación previa, la fuente deberá informar al operador que no cumplió con este requisito y eliminar el reporte negativo hasta tanto se cumpla con él. Cuando la eliminación del reporte tenga como causa el incumplimiento del deber de remitir la comunicación previa, la fuente no podrá reportar esa obligación con información positiva y, en consecuencia, las casillas o vectores correspondientes deberán aparecer sin información.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.4. DEBERES DE LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

El usuario de información sólo podrá consultar la historia crediticia de un titular en cumplimiento de los principios de finalidad y circulación restringida de la administración de datos personales, establecidos en los literales b) y c) del artículo [4o](#) de la Ley 1266 de 2008. Si la finalidad para la cual consulta la información es diferente al cálculo del riesgo crediticio, deberá acreditar que cuenta con la correspondiente autorización previa y expresa del titular.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.5. PRINCIPIO DE FAVORECIMIENTO A UNA ACTIVIDAD DE INTERÉS PÚBLICO. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Para permitir la consulta gratuita de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, al menos una (1) vez cada mes calendario, los operadores tendrán en cuenta las siguientes instrucciones:

a) Informar, de manera clara y precisa, a través de la línea de atención al cliente, la página web y en las áreas de servicio para la atención de peticiones, consultas y reclamos, los canales con los que cuenta el titular para acceder de manera gratuita a su información.

b) Los operadores podrán habilitar un canal electrónico, como la página web, para que los titulares puedan acceder a su historia de crédito, siempre y cuando cuenten con las debidas seguridades para verificar la identidad del titular e impedir la pérdida, alteración o uso no autorizado o fraudulento de los registros almacenados.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.6. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN NEGATIVA. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

La permanencia de la información negativa está sujeta a las siguientes reglas:

- a) El término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años;
- b) En el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo;
- c) En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un titular de información será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación.

Cuando el titular de información presente un reclamo, corresponderá a la fuente pronunciarse dentro del término legal establecido para ello. Si el titular de información no está de acuerdo con la respuesta de la fuente podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta se pronuncie.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.7. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En el procedimiento para atender las peticiones, consultas y reclamos, los operadores y las fuentes de información deberán atender las siguientes instrucciones:

- a) Los operadores de información deben contar en sus sedes con un área de servicios para la atención de peticiones, consultas y reclamos e implementar mecanismos adicionales, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, que garanticen la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz;

b) Las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser resueltas de fondo. La respuesta correspondiente debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado;

c) Las respuestas a las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser comunicadas al titular de la información, dentro del término establecido en la ley. Tales respuestas deben ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada.

En caso de que las peticiones o los reclamos se presenten por medios electrónicos o verbalmente, podrán resolverse por el mismo medio, para lo cual se debe conservar copia de la respuesta o la grabación respectiva.

De acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1.5 del Capítulo Primero del Título V de esta Circular, las consultas podrán atenderse por canales electrónicos, siempre y cuando sea posible verificar la identidad del titular y garantizar la seguridad de la información.

La remisión de las peticiones, consultas y reclamos por parte de los operadores a las fuentes de información no exime a los operadores del deber de responder al titular todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En tal sentido, los operadores deben informar al titular todo lo manifestado por la fuente expresamente.

PARÁGRAFO 1o. Para garantizar el ejercicio del derecho de los titulares a solicitar rectificaciones, actualizaciones o eliminaciones de sus datos contenidos en las bases de datos, los operadores y fuentes de información deben implementar un sistema para presentar reclamos utilizando diferentes medios informáticos, como internet o correo electrónico y crear formularios claros y sencillos para dicha presentación. En este sistema, además, deberá generarse un número de radicación y una confirmación automática de recepción del reclamo presentado para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud.

PARÁGRAFO 2o. Las adecuaciones ordenadas deben realizarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la incorporación de las modificaciones introducidas al presente título.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.8. ADMINISTRADORES DE CARTERA Y AFIANZADORES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Para efectos de dar aplicación a las instrucciones contenidas en el presente Capítulo, se entienden como administradores de cartera las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado encargadas de la administración y recaudo de cartera, por cuenta del legítimo acreedor. Por su parte, son afianzadores las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado

encargadas de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de un contrato a través de una fianza.

Con el fin de que los reportes realizados por un administrador de cartera o una entidad afianzadora cumplan con el deber de veracidad del dato, los operadores de información deberán incluir en la respectiva historia crediticia la siguiente información:

- a) El nombre o razón social de la fuente de información que deberá corresponder al acreedor actual de la obligación, es decir, a quien adquirió la cartera o a quien realizó el pago de la obligación en calidad de afianzador y se subrogó en la misma por virtud de la ley.
- b) El nombre o razón social del administrador de la cartera o el afianzador, si fuera una entidad diferente.
- c) El nombre o razón social del acreedor originador de la cartera, en el caso de administradores de cartera.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.9. CALIDAD EN ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

1.9.1. REMISIÓN DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS OPERADORES. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, los operadores de información deben remitir a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio un informe en medio magnético, editable, en Excel, en el que suministren la siguiente información, relacionada con el semestre calendario inmediatamente anterior (enero – junio y julio – diciembre):

- a) El número de reclamos presentados por los titulares directamente ante el operador, especificando el nombre e identificación de la fuente y/o el usuario de información y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una fuente, se deberá informar el número total de titulares reportados por esa fuente.
- b) El número de reclamos presentados por los titulares directamente ante las fuentes y/o usuarios de información y registrados en el sistema del operador, especificando el nombre e identificación de la fuente y/o usuario y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una fuente, se deberá informar el número total de titulares reportados por esa fuente.

Para la remisión a la Superintendencia de Industria y Comercio de la información a que se refiere el literal b), el operador deberá adaptar su sistema de información con el fin de que las fuentes y/o usuarios puedan indicar la causa de la reclamación presentada por el titular ante ellos, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente.

PARÁGRAFO. El primer informe que los operadores de información deberán presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio será el correspondiente al semestre comprendido entre el 1o de enero y el 30 de junio de 2013 y deberá ser entregado a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes del mes de agosto. A partir del primero (1o) de enero de 2013 las fuentes deberán empezar a reportar a los operadores los reclamos presentados ante estas de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente.

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

1.9.2. TIPOLOGÍA DE RECLAMOS. <Numeral incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

Las fuentes informarán a los operadores los reclamos que les sean presentados de acuerdo con la siguiente tipología, de manera discriminada por subtipología y código numérico, con el fin de que los operadores puedan remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información solicitada en los literales a) y b) del numeral 1.9.1. anterior:

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	SUBTIPOLOGÍA DE RECLAMOS	CÓDIGO NUMÉRICO
Actualizar información	No actualización de la información	01
No reporte de información oportuno		02
Reporte de información incompleta o parcial		03
No inclusión de las respectivas leyendas		04
Inconformidad con la permanencia de la información negativa		05
Rectificar la información	No rectificación de información errónea	06
Inexistencia de la obligación reportada o negación de la relación contractual		07
No contar con los documentos soporte de la obligación		08
No contar con la autorización previa y expresa del titular para reportar información		09
No certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la respectiva autorización del titular		10
No remitir la comunicación previa al reporte		11

Conocer la información	Negación de acceso a la información	12
No atender las peticiones y reclamos presentados por los titulares de fondo y oportunamente		13
No adoptar las medidas de seguridad adecuadas sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores		14
Utilizar la información para una finalidad diferente a aquella para la cual fue entregada		15
Consulta de información no autorizada por el titular, cuando esta sea requerida		16
No contar con medidas adecuadas de seguridad		17
No informar al titular sobre la utilización que se le está dando a su información		18
No informar al titular la finalidad de la recolección de la información		19
No guardar reserva sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores		20
Otros (Describir el motivo)		21

Notas de Vigencia

- Título V 'PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES' incorporado por el artículo 2 de la Resolución 76434 de 2012, 'por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título', publicada en el Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012.

Título V 'ACREDITACIÓN' eliminado por el artículo 1 de la Resolución 76434 de 2012.

- Texto de introducción del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.

Capítulo I.:

- Capítulo I del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.

- Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.

Capítulo II:

- Numeral 2.1 modificado por el artículo 1 de la Resolución 2988 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.474, de 27 de febrero de 2004.

* <1> El editor destaca que el numeral 2.2 fue tomado de la publicación en la página de internet a raíz de la modificación introducida al Título V por la Resolución 33598 de 2008. Pero en la versión original de la Circular 10 de 2001 no fue incluida y no se encuentra normativa posterior lo lo hiciera.

Capítulo III:

- Capítulo III del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.
- Numeral 3.7 modificado por el artículo 1 y Título adicionado al numeral 3.8 por el artículo 2 de la Resolución 24140 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46046 de 29 de septiembre de 2005.
- Numeral 3.1 modificado por el artículo 3 de la Resolución 19712 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.255, de 21 de julio de 2003
- Numeral 3.8 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 3483 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.105, de 21 de febrero de 2003.

Capítulo IV:

- Capítulo IV del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.
- Numeral 4.4 modificado por el artículo 3 de la Resolución 24140 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46046 de 29 de septiembre de 2005.
- Numeral 4.4 modificado por el artículo 1 de la Resolución 3493 de 2002, publicada en el Diario Oficial No 44.698, de 5 de febrero de 2002.

Capítulo V:

- Capítulo V del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.
- Inciso adicionado al numeral 5.4 por el artículo 2 de la Resolución 3493 de 2002, publicada en el Diario Oficial No 44.698, de 5 de febrero de 2002.

Capítulo VI:

- Capítulo VI del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.

Capítulo VII:

- Capítulo VII del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.101 de 3 de septiembre de 2008.

Capítulo VIII:

- Formato 3020-F08 reemplazado por el AO03-F01, Formato 3020-F09 reemplazado por el AO03-F02, Formato 3020-F11 reemplazado por el AO03-F03, por el numeral 3.3 de la Circular 6 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.087 de 20 de agosto de 2008.
- Numeral 8.2.5 modificado por el artículo 1 de la Resolución 36904 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.610, 10 de noviembre de 2001.
- Numeral 8.6 modificado por la Circular 19 de 2002, publicada en el Diario Oficial No.

44.918, de agosto 31 de 2002.

- Numeral 8.6 adicionado por la Circular 2 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.722, de 26 de febrero de 2002.

Legislación Anterior

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 76434 de 2012:

TITULO V.

ACREDITACIÓN.

<Texto de introducción del Título V modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> El presente título tiene por objeto establecer las reglas y procedimientos que regirán la acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad – OEC.

Las definiciones de los términos empleados en la presente resolución y, en general, de los utilizados en el Título V de la Circular Unica, corresponderán a las consagradas en los numerales 2 al 7 de la Norma Técnica Colombia NTC-ISO/IEC 17000.

CAPITULO I.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN Y REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE REALICEN LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD ACREDITADOS.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

1.1 TIPOS DE ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD – OEC.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

La acreditación se realizará conforme a los procedimientos y criterios contenidos en este título y en concordancia con la Norma ISO/IEC 17011.

La acreditación se concederá para los siguientes OEC:

- a) Organismos de Certificación;
- b) Organismos de Inspección;
- c) Laboratorios de Ensayo/prueba;
- d) Laboratorios de Calibración.

1.2 REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Las entidades que soliciten la acreditación, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 2269 de 1993, los señalados en este título y aquellos previstos en los siguientes referentes normativos, en relación con los cuales deberán tenerse en cuenta las demás normas

que los modifiquen, adicionen o sustituyan:

- a) Organismos de certificación de sistemas de gestión: GTC 36 (Guía ISO/IEC 62), Guía ISO/IEC 66, ISO/IEC 17021;
- b) Organismos de certificación de productos: GTC 38 (Guía ISO/IEC 65);
- c) Organismos de certificación de personal: NTC ISO/IEC 17024 (ISO/IEC 17024);
- d) Organismos de inspección: NTC ISO/IEC 17020 (ISO/IEC 17020);
- e) Laboratorios de ensayo/pruebas y calibración: NTC ISO/IEC 17025 (ISO/IEC 17025).

Adicionalmente, se deberá cumplir con los demás requisitos específicos que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los documentos y formularios correspondientes, debidamente publicados en su página en internet: www.sic.gov.co.

CAPÍTULO II.

ÓRGANOS CONSULTIVOS DE LA ACREDITACIÓN.

2.1 COMITÉS TÉCNICOS SECTORIALES PARA LA ACREDITACIÓN.

<Numeral 2.1 modificado por el artículo 1 de la Resolución 2988 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:>

2.1.1 Generalidades

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá organizar los Comités técnicos sectoriales que considere necesarios para el desarrollo de su actividad de acreditación, según los diferentes tipos de acreditación y áreas objeto del alcance de la misma.

2.1.2 Reglamento de funcionamiento de los comités técnicos sectoriales

- a) Naturaleza. Los comités técnicos sectoriales son órganos consultivos, con la función de asesorar a la Superintendencia de Industria y Comercio en materias técnicas específicas relacionadas con la acreditación;
- b) Miembros del comité. Los comités técnicos sectoriales estarán conformados por los siguientes miembros, cuya designación será a título personal, teniendo en cuenta su experticia y no podrá ser delegable:
 - i. Un (1) miembro experto de una entidad gubernamental relacionada con el área.
 - ii. Un (1) funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien adicionalmente actuará como secretario técnico del mismo.
 - iii. Un (1) miembro experto de un organismo acreditado en el área respectiva.
 - iv. Tres (3) miembros expertos en el área específica del respectivo comité.

Se podrán citar más miembros expertos en el área correspondiente cuando la Superintendencia de Industria y Comercio lo estime conveniente;

c) Designación. La designación de los miembros del comité será a título personal teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia específica en la respectiva área, definidos de manera general para cada comité por la Superintendencia de Industria y Comercio:

i. La Superintendencia de Industria y Comercio solicitará a la entidad gubernamental correspondiente la designación del experto técnico.

ii. Corresponderá al Superintendente de Industria y Comercio la designación del funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio.

iii. La Superintendencia de Industria y Comercio solicitará a los organismos acreditados la postulación de los candidatos al respectivo comité técnico y teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia de los postulados, elegirá el experto técnico correspondiente que represente a los organismos de acreditación.

iv. Corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la designación de los expertos enunciados en el numeral iv) del literal b) de este reglamento, la cual se realizará de acuerdo con los conocimientos y experiencia específica en la respectiva área;

d) Funciones del comité. Corresponde a los comités técnicos sectoriales, cumplir las siguientes funciones:

i. Apoyar técnica y conceptualmente a la Comisión de Acreditación.

ii. Efectuar recomendaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de acreditación en el campo específico.

iii. Apoyar a la Superintendencia de Industria y Comercio en el análisis de los proyectos de normas técnicas y las que le apliquen al organismo de acreditación.

iv. Resolver las consultas que sobre los temas específicos les formule la Superintendencia de Industria y Comercio;

e) Deberes de los miembros del comité. Son deberes de los miembros del comité técnico sectorial:

i. Asistir a las sesiones del comité, participar en los debates y en la adopción de las decisiones.

ii. Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio los informes sobre sus actividades y conceptos asignados de manera oportuna así como mantener las actas, los registros de sus actuaciones, actividades y conceptos.

iii. Abstenerse de participar en el comité cuando por los temas tratados se puedan generar situaciones de conflicto de intereses.

iv. Cumplir el presente reglamento.

v. Firmar acuerdo de confidencialidad;

f) Funcionamiento de los comités técnicos sectoriales:

i. Período de pertenencia. El período de los miembros del comité técnico sectorial será por

dos (2) años, contados a partir de la fecha de su designación.

ii. Presidencia. Cada comité técnico sectorial elegirá un presidente dentro de los miembros participantes, el cual ejercerá por un período de un (1) año, con posibilidad de ser reelegido.

iii. Funciones de la presidencia. El presidente de cada comité técnico sectorial, de que trata este reglamento, ejercerá las siguientes funciones:

- Convocar a través de la secretaría técnica a los miembros del comité para sesionar.
- Presidir y dirigir las reuniones del comité, buscando siempre que sea posible el consenso en la adopción de cualquier decisión.
- Velar y promover que los miembros del comité manejen toda la información sobre los casos particulares de acreditación con la debida confidencialidad.
- Informar al comité las situaciones que generen conflictos de intereses, con el fin que el comité decida sobre los mismos.
- Solicitar y suministrar toda la información técnica necesaria para el desarrollo de las actividades del mismo; para ello podrá apoyarse en la secretaría técnica quien será la encargada de distribuir los documentos a los demás miembros del comité.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre las diferentes posiciones respecto de un tema concreto a nivel nacional e internacional.
- Fijar el orden del día de la correspondiente sesión, con indicación de la fecha, hora y lugar en que habrá de efectuarse.
- Firmar junto con el secretario técnico las actas de la revisión del comité.
- Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento.

iv) Secretaría técnica. La secretaría técnica en cada comité técnico sectorial será ejercida por el funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio, que actúe como miembro del respectivo comité.

v) Funciones de la secretaría técnica. La secretaría técnica del comité técnico sectorial ejercerá las siguientes funciones:

- Citar a reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Verificar la existencia de quórum para cada reunión del comité.
- Asistir a las reuniones del comité.
- Preparar y presentar al comité los documentos que sirvan de soporte para sus decisiones.
- Coordinar la realización de los estudios de carácter técnico que serán necesarios para el funcionamiento del comité.
- Elaborar las actas.
- Registrar, custodiar y archivar la correspondencia del comité y responsabilizarse por su

conservación.

- Tramitar los asuntos de competencia del comité.
- Proyectar los conceptos y las decisiones que deba emitir o adoptar el comité.
- Firmar junto con el presidente las actas del comité y expedir copias de las mismas.

vi) Quórum. Los Comités técnicos sectoriales deliberarán con la presencia de la mitad más uno de sus miembros entre los cuales deberá estar presente el funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las decisiones se adoptarán por la mayoría de los miembros del comité.

vii) Sede y sesiones. Las reuniones de los Comités técnicos sectoriales, se efectuarán en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio. La sede de las reuniones podrá cambiarse cuando las circunstancias lo requieran, dando aviso oportuno a la Superintendencia de Industria y Comercio. Los Comités técnicos sectoriales se reunirán ordinariamente cuando las circunstancias lo ameriten y a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio.

viii) Convocatoria de las sesiones. La convocatoria podrá efectuarse por el presidente o por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante citación escrita del secretario técnico con indicación del orden del día acompañada de los documentos, informes y proyectos a considerar en la respectiva reunión, salvo en los casos de urgencia la convocatoria se realizará con una anticipación no inferior a quince (15) días y en todo caso no podrá ser inferior a cuarenta (48) horas.

ix) Actas. De lo acontecido en las sesiones se elaborará un acta firmada por el presidente y el secretario técnico del respectivo Comité técnico sectorial, o a falta de presidente por el miembro que designe el comité.

x) Decisiones. Las decisiones adoptadas por el comité técnico sectorial deberán documentarse en informes técnicos, los cuales formarán parte del acta correspondiente.

2.2 CONSEJO TÉCNICO ASESOR PARA LA ACREDITACIÓN.*<1>

El Consejo técnico Asesor para la acreditación creado con el Decreto 2269 de 1993 como un órgano auxiliar de carácter consultivo, será convocado por la Superintendencia de Industria y comercio, por lo menos una vez al año.

2.3. COMISIÓN DE ACREDITACIÓN. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de acreditación emitirá concepto técnico sobre el otorgamiento, reducción, ampliación, suspensión definitiva o temporal de la acreditación o archivo del proceso, en los casos previstos en la presente circular. Su concepto no obligará al Superintendente de Industria y Comercio, quien podrá apartarse de este.

a) Integración. La Comisión de Acreditación está integrada por:

El Superintendente Delegado para Protección del Consumidor.

El Jefe de la División de Normas Técnicas, quien obrará como Secretaría Técnica.

El Auditor Líder del proceso respectivo.

Cuando sea necesario, el Experto Técnico del proceso o un miembro del Comité Técnico Sectorial, designado por los demás miembros de la Comisión;

b) Convocatoria y sesiones. La Comisión de Acreditación será convocada por el Superintendente Delegado para Protección del Consumidor, a petición del jefe de la División de normas técnicas para la evaluación de los procesos de acreditación o, de manera directa, cuando el Superintendente Delegado lo considere procedente;

c) Presidencia. La Comisión de Acreditación será presidida por el Superintendente Delegado para Protección del Consumidor.

CAPITULO III.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN, AMPLIACIÓN, REEVALUACIÓN Y VIGILANCIA.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

3.1 SOLICITUD <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

El interesado en obtener la acreditación deberá efectuar la correspondiente solicitud ante la Superintendencia de Industria y Comercio, diligenciando los formularios previstos para tal fin, los cuales se encuentran disponibles en la página web: www.sic.gov.co, mismos que deberán ser radicados, junto con todos sus anexos, indicando el tipo de acreditación solicitada y el alcance de la misma.

3.2 EVALUACIÓN PRELIMINAR. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Si la solicitud estuviere completa, la Superintendencia de Industria y Comercio, División de Normas Técnicas, informará a la entidad solicitante acerca de los miembros que integrarán el equipo de evaluación y las tarifas que deberá pagar por la parte inicial del servicio de acreditación, la cual equivale a la revisión de la documentación y de los registros.

El solicitante contará con un plazo de treinta (30) días contados a partir de la remisión de la cuenta de cobro, para hacer llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio el comprobante de pago por concepto de la primera etapa del servicio de acreditación y para presentar objeciones respecto de la designación de los miembros del equipo de evaluación.

Si en el término fijado el solicitante no realizare el pago, se entenderá que ha desistido de la solicitud de acreditación.

En el evento en que se formule una objeción por parte del solicitante respecto de uno o varios de los miembros del equipo evaluador, se dará aplicación al procedimiento previsto en el Código Contencioso Administrativo en relación con el derecho de petición en interés particular, así como a lo señalado en el Título I de la presente circular.

Si la solicitud estuviere incompleta, de acuerdo con lo previsto en los artículos [12](#) y [13](#) del

Código Contencioso Administrativo y en los términos del numeral 1.4 del Título I de la presente circular, se informará al solicitante acerca de los requisitos que debe cumplir. Si transcurridos dos (2) meses el peticionario no allega la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud de acreditación.

3.3 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS REGISTROS. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Una vez allegado el recibo de pago, el equipo de evaluación seleccionado por la División de Normas Técnicas de la Superintendencia de Industria y Comercio, debe revisar todos los documentos y registros pertinentes proporcionados por el OEC, para evaluar la conformidad de su sistema, tal como está documentada, con las normas correspondientes.

Si con ocasión de las no conformidades encontradas durante la revisión de los documentos y registros, el equipo evaluador decide no continuar con la evaluación in situ, presentará el correspondiente informe a la Comisión de Acreditación, con el fin de que se archive la actuación, decisión que se adoptará conforme a lo establecido en el presente reglamento. En caso contrario, el solicitante recibirá comunicación con el plan de la evaluación in situ y los costos correspondientes a la segunda etapa del proceso de acreditación.

El solicitante contará con un plazo de treinta (30) días contados a partir del envío de la comunicación enunciada en precedencia para hacer llegar el comprobante de pago por concepto de la segunda etapa. Si en este término el solicitante no efectuare el pago de la tarifa correspondiente, se entenderá que ha desistido del trámite.

3.4 EVALUACIÓN IN SITU. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

El equipo seleccionado debe evaluar la competencia del OEC, para un alcance de acreditación definido, con base en los requisitos señalados en este título, en las normas técnicas respectivas u otros referentes normativos.

Cuando se detecten no conformidades, estas serán informados por escrito al OEC, quien tendrá un plazo no mayor a cuatro (4) meses para presentar las acciones correctivas implementadas de manera eficaz.

Presentadas las acciones correctivas dentro del término establecido o superado el plazo sin que el solicitante proceda en este sentido, el equipo de evaluación presentará un informe a la Comisión de Acreditación.

3.5 DECISIÓN DE ACREDITACIÓN. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Las decisiones sobre acreditación serán adoptadas por el Superintendente de Industria y Comercio o el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, de acuerdo a sus competencias, mediante acto administrativo motivado, que será notificado personalmente al OEC y en contra del cual procederá el recurso de reposición interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. A las acreditaciones en proceso se les aplicarán, respecto de la etapa que ya se hubiere iniciado, las prescripciones contenidas en el Título V de la Circular

Unica que por el presente acto se modifica. A las etapas posteriores, se les aplicará lo previsto en la presente circular.

3.6 REEVALUACIÓN Y VIGILANCIA. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

La acreditación que otorga la Superintendencia de Industria y Comercio a los OEC tendrá término indefinido. Sin embargo, la calidad de acreditado estará sujeta a visitas de vigilancia y a una reevaluación sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas para su otorgamiento.

La reevaluación se efectuará cada cinco (5) años conforme a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y a las normas vigentes a la fecha de su realización. Su trámite se iniciará, sin necesidad de que medie solicitud del acreditado, de acuerdo con las programaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, previo el pago de las tarifas correspondientes por parte de los OEC.

Para tal efecto, la Superintendencia de Industria y Comercio enviará la respectiva cuenta de cobro y el OEC acreditado contará con un plazo de treinta (30) días a partir del envío, para hacer llegar el comprobante de pago por concepto de la reevaluación. Si en ese término no efectuare el pago, se entenderá que ha renunciado a la acreditación y se procederá a su revocación.

Sin perjuicio de la reevaluación quinquenal, la Superintendencia de Industria y Comercio efectuará un mínimo de dos (2) visitas de vigilancia, la primera de las cuales se realizará antes del vencimiento del primer año y, la segunda, antes de que transcurran tres años, contados desde el otorgamiento de la acreditación o de la última reevaluación.

Para realizar las visitas de vigilancia, de acuerdo con la programación que realice la Superintendencia de Industria y Comercio, se enviará la respectiva cuenta de cobro. El OEC contará con un plazo de treinta (30) días para hacer llegar el comprobante de pago. Si en este término no efectuare el pago de la tarifa correspondiente, se entenderá que ha renunciado a la acreditación y se procederá a su revocación.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. A los OEC que a la entrada en vigencia de la presente resolución se encuentren acreditados pero estén en causal de pérdida de la acreditación por no haber efectuado la solicitud de reevaluación con la antelación prevista en el artículo [3.7](#) del Capítulo 3 Título V de la Circular Unica, se les programará la reevaluación de la acreditación, para lo cual deberán haber efectuado el pago de la tarifa correspondiente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el momento de la remisión por parte de la Superintendencia de la respectiva cuenta de cobro.

Si en el término previsto el OEC no acredita el pago, se entenderá que ha renunciado a la acreditación y se procederá a su revocatoria.

3.7 AMPLIACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Cuando un OEC acreditado solicite la ampliación del alcance de la acreditación, la Superintendencia de Industria y Comercio realizará la revisión de documentos y registros y, cuando lo considere necesario, ordenará una evaluación in situ.

La ampliación del alcance podrá ser solicitada en cualquier momento después de estar en firme la acreditación inicial.

Texto del Capítulo III con las modificaciones vigentes antes de la modificación introducida por la Resolución 33598 de 2008:

CAPÍTULO III.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN, SU AMPLIACIÓN Y RENOVACIÓN.

3.1 SOLICITUD. <Numeral 3.1 modificado por el artículo 3 de la Resolución 19712 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> El representante de la entidad interesada en obtener la acreditación, deberá solicitarla a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los formularios que a continuación se relacionan, según el tipo y modalidad de acreditación, diligenciándolos debidamente junto con todos los anexos que allí se requieren e indicando el tipo de la acreditación solicitada y el alcance de la misma:

- Solicitud de acreditación de organismos de certificación de producto, formato 3020-F01*, Anexo 3.1,
- Solicitud de acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión de calidad, formato 3020-F02*, Anexo 3.2,
- Solicitud de acreditación de organismos de certificación de personal, formato 3020-F03*, Anexo 3.3,
- Solicitud de acreditación de laboratorios de ensayos, formato 3020-F04*, Anexo 3.4,
- Solicitud de acreditación de organismos de inspección, formato 3020-F05*, Anexo 3.5,
- Solicitud de acreditación de laboratorios de calibración, formato 3020-F13*, Anexo 3.14,
- Solicitud de acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión medioambiental, formato 3020-F14, Anexo 3.15.

3.2 EVALUACIÓN PRELIMINAR.

Si la solicitud estuviere completa, la Superintendencia de Industria y Comercio, División de Normas Técnicas, informará a la entidad solicitante las tarifas que debe pagar por la evaluación documental y el nombre de los expertos técnicos, si fuere necesario su contratación. Si la solicitud estuviere incompleta, informará al solicitante los requisitos que falta cumplir en los términos del numeral 1.4 del Título I de la presente circular y de los artículos [12](#) y [13](#) del código contencioso administrativo.

El solicitante contará con un plazo de diez (10) días para hacer llegar el comprobante de pago por la evaluación documental y para presentar objeciones a los miembros externos del equipo auditor.

Si en el término fijado el solicitante no realizare el pago, la Superintendencia archivará el proceso de acreditación.

En caso de objeción a algún miembro del equipo auditor, se dará aplicación al procedimiento de petición en interés particular según lo señalado en el Título I de la presente circular y en el

código contencioso administrativo.

Excepcionalmente la Superintendencia de Industria y Comercio podrá programar, a costa del solicitante, una preauditoría que pueda servir de apoyo en la evaluación documental, cuya realización y costo se informará al solicitante.

3.3 EVALUACIÓN DOCUMENTAL.

Surtido el trámite descrito en el numeral anterior, el jefe de la División de Normas Técnicas de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizará:

- Una evaluación de la solicitud según los criterios establecidos en este título y los específicos exigidos para la modalidad de acreditación solicitada; y
- Una verificación del cumplimiento de los requisitos señalados.

Concluida la evaluación documental, el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor informará al solicitante sobre los resultados de la misma mediante comunicación escrita.

Si el resultado fuere satisfactorio, el solicitante recibirá en dicha comunicación el programa de la auditoría in situ y sus costos liquidados según la Tabla de costos anexo 3.6 y que variará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor.

Si dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación el solicitante no efectuare el pago de la tarifa correspondiente a la auditoría, se entenderá que ha desistido del trámite.

Si la solicitud no cumpliera con los requisitos correspondientes, la Superintendencia de Industria y Comercio definirá en dicha comunicación escrita las no conformidades y, si es el caso, ordenará el archivo de la solicitud. Independientemente del archivo, los documentos correspondientes podrán ser usados como sustento de una nueva petición, con el alcance que a cada uno corresponda.

3.4 VISITA DE AUDITORÍA.

La División de Normas Técnicas deberá verificar en campo la veracidad de la información aportada por el solicitante y el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos señalados en este título y en la norma o guía internacional correspondiente a la modalidad de acreditación solicitada.

3.5 DECISIÓN DE ACREDITACIÓN.

a) Concepto del Comité Técnico Sectorial: Para realizar el informe de auditoría, el jefe de la División de Normas Técnicas podrá convocar el comité técnico sectorial correspondiente para que conceptúe sobre el proceso.

En caso de solicitarse, los conceptos no serán vinculantes y las recomendaciones del jefe de División en relación con la acreditación podrán ser adoptadas aún sin dicho concepto.

b) Concepto de la División de Normas Técnicas: El jefe de la División de Normas Técnicas presentará al Superintendente de Industria y Comercio o al Delegado para la Protección del Consumidor, según sus competencias legales, recomendación para la adopción de la decisión final sobre la acreditación del ente o el archivo de su solicitud.

El Superintendente de Industria y Comercio procederá a expedir el acto administrativo correspondiente.

En caso que se conceda la acreditación, se ordenará además hacerle entrega al peticionario de un documento que lo distinguirá como ente acreditado dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, en el cual se señalará la modalidad y los campos específicos para los cuales ha sido acreditado y la inclusión en las mismas condiciones en el directorio de organismos acreditados que divulgue la Superintendencia de Industria y Comercio.

En caso de presentarse no conformidades, éstas se detallarán en el acto administrativo justificado con el cual se pondrá fin al trámite.

3.6 AMPLIACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

Cuando un ente acreditado solicite la ampliación del alcance de la acreditación dentro de la misma modalidad en que ha sido acreditado, la Superintendencia de Industria y Comercio realizará la verificación documental y, cuando lo considere necesario, ordenará una auditoría.

La ampliación del alcance de la acreditación podrá ser solicitada en cualquier momento después de estar en firme la acreditación inicial y, en caso de ser otorgada, su vigencia culmina al finalizar el período de vigencia de la acreditación inicial.

Si un organismo acreditado solicitare la extensión de la acreditación para una modalidad diferente a la ya obtenida, se surtirá el trámite indicado en los numerales 3.1 a 3.5 del presente capítulo; en caso de obtener la nueva acreditación, ésta se considerará independiente de la primera.

3.7 VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN Y REEVALUACIÓN. <Numeral 3.7 modificado por el artículo 1 de la Resolución 24140 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:>

La acreditación que otorga la Superintendencia de Industria y Comercio a los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) tendrá vigencia indefinida. Sin embargo, la vigencia de la acreditación estará sujeta a auditorías anuales de seguimiento y a una reevaluación sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas para su otorgamiento. La reevaluación se efectuará cada cinco (5) años conforme a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y a las normas vigentes a la fecha de su realización.

La reevaluación se efectuará previa solicitud y pago de las tarifas correspondientes por parte de los organismos evaluadores de la conformidad. Estas dos condiciones deberán cumplirse como mínimo 6 meses antes del cumplimiento de los 5 años previstos en el inciso anterior. La falta de solicitud o el no pago de la reevaluación dentro del plazo señalado, conllevará la terminación automática de la acreditación al vencimiento de los cinco (5) años contados a partir de la ejecutoria de la resolución en la que se haya otorgado la misma o de la fecha en que concluya la reevaluación, según corresponda.

La acreditación también terminará en forma automática al vencimiento de los cinco años, cuando los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) se abstengan de suministrar la información requerida para la reevaluación, caso en el cual la Superintendencia comunicará la ocurrencia de dicha situación al respectivo organismo.

Lo dispuesto en el presente numeral, aplica en relación con los organismos actualmente acreditados, como respecto de aquellos que en lo sucesivo obtengan dicho reconocimiento.

3.8. INFORME FINAL. <Numeral 3.8 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 3483 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Corresponde a la División de Normas Técnicas adelantar los procedimientos de acreditación conforme a lo previsto en esta resolución y presentar el informe final correspondiente para la adopción de la decisión definitiva de acuerdo con las competencias señaladas en los numerales 9 del artículo 4o. y 7o. del artículo 17 del Decreto 2153 de 1992.

CAPÍTULO IV.

SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

4.1 PERMANENCIA DE LAS CONDICIONES DE LA ACREDITACIÓN. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

- a) Los OEC acreditados serán responsables de que las actividades para las cuales fueron acreditados se ejecuten de acuerdo con lo señalado en este título, en las respectivas normas técnicas u otros referentes normativos y, en particular, con lo especificado en el acto administrativo de otorgamiento de la acreditación;
- b) Los OEC acreditados estarán obligados, de acuerdo con el literal “a” del numeral 3 del artículo 37 del Decreto 2269 de 1993, a informar por escrito al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, en un plazo no mayor de diez (10) días desde que se produzca, sobre cualquier modificación, suspensión o disminución de las condiciones tenidas en cuenta para el otorgamiento de la acreditación. El OEC acreditado deberá suspender la prestación de los servicios afectados inmediatamente hasta cuando la Superintendencia verifique que se han restablecido las condiciones bajo las cuales fue acreditado;
- c) Cuando se produzca cambio de propietario de OEC acreditado o del director o responsable de las operaciones técnicas del organismo, el informe a que se refiere el literal “b” de este numeral, debe presentarse con una antelación no menor a (15) días al perfeccionamiento de la operación.

4.2 PRUEBAS DE APTITUD. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

El Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor podrá ordenar a los laboratorios acreditados o a los que se encuentren en proceso de acreditación, la realización de pruebas de aptitud y de comparación entre laboratorios. El desempeño en las pruebas de aptitud e intercomparaciones deberá corresponder a lo previsto en el alcance de acreditación o en la solicitud de acreditación, respectivamente.

4.3 INFORMACIÓN DISPONIBLE. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Los OEC acreditados deberán mantener actualizada y a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, la información relativa a los certificados e informes que expidan en

ejercicio de las actividades para los cuales han sido acreditados. Dicha información podrá ser revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento.

4.4 <Numeral eliminado con la modificación introducida por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008>

Texto modificado por la Resolución 24140 de 2005:

4.4 INFORMACIÓN DISPONIBLE. <Numeral modificado por el artículo 3 de la Resolución 24140 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los organismos acreditados deberán mantener actualizada y a disposición de la SIC, la información relativa a los certificados e informes que expidan en ejercicio de las actividades para los cuales han sido acreditados. Dicha información podrá ser revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento.

Texto modificado por la Resolución 3493 de 2002:

4.4. INFORMACIÓN PERIÓDICA. Los organismos acreditados deberán remitir trimestralmente, en los primeros cinco días de febrero, mayo, agosto y noviembre, a la Superintendencia de Industria y Comercio, en la remisión de información de organismos acreditados 3020-F06 señalada en el anexo 3.7, la información relativa a los certificados que expidan en ejercicio de las actividades acreditadas.

CAPÍTULO V.

ACTIVIDAD DE LOS ORGANISMOS ACREDITADOS.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

5.1 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Los OEC acreditados deberán conservar sus documentos y registros de la prestación de servicios acreditados de acuerdo con las específicas disposiciones legales que les sean aplicables.

5.2 GARANTÍAS. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Una vez obtenida la acreditación o ampliado el alcance de las mismas y como condición esencial para poder iniciar la prestación de los servicios, el ente acreditado deberá suscribir los contratos de seguro que se especifican a continuación, según lo establecido en el artículo 25 del Decreto 2269 de 1993, los cuales, al igual que sus renovaciones o modificaciones, deberán ser remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio:

- a) Responsabilidad civil contractual: Con el fin de amparar los perjuicios y pérdidas causadas a terceros como consecuencia de errores u omisiones cometidas en el ejercicio de la actividad para la cual está acreditado;
- b) Infidelidad: Con el fin de amparar la propiedad y confidencialidad sobre la tecnología de producción utilizada.

Los mencionados contratos deberán estar vigentes mientras dure la acreditación.

El valor asegurado no podrá ser inferior al monto que resulte mayor entre mil (1.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes y el diez por ciento (10%) de los ingresos totales en el año inmediatamente anterior por concepto de prestación de los servicios para los cuales ha sido acreditado.

5.3 COLABORACIÓN CON EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

Los OEC acreditados deben colaborar y prestar los servicios para los cuales han sido acreditados, sin cargo para la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre que esta lo requiera en el marco de sus funciones.

5.4 DIVULGACIÓN Y PUBLICIDAD. <Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

En virtud de la acreditación, los organismos solamente podrán hacer referencia a esta condición para las certificaciones, inspecciones, ensayos, calibraciones o mediciones para las cuales hayan sido acreditados, de conformidad con el acto administrativo correspondiente.

Los organismos acreditados tendrán derecho a utilizar esta condición con fines publicitarios o de divulgación, siempre y cuando se respeten las disposiciones contenidas en las normas de protección del consumidor, la legislación de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal, así como los siguientes criterios:

- a) Las características jurídicas y técnicas de los servicios que se pretendan promover, deberán ser ciertas y comprobables;
- b) No se podrán ofrecer condiciones del servicio acreditado más allá de lo expresamente contemplado en la acreditación;
- c) No se podrá presentar o apoyar los servicios en aspectos ajenos al verdadero sustento técnico, jurídico o económico de la entidad acreditada, como sucedería con afirmaciones tales como “filial del grupo ...”, “Conglomerado ...”, “Contamos con el respaldo de...”, etc.;
- d) Si los textos comprenden el empleo de superlativos o términos que indiquen preeminencia, estos deberán corresponder fielmente a hechos objetivos, reales, comprobados y verificables a la fecha en que se difunda la campaña publicitaria;
- e) Las afirmaciones y representaciones visuales o auditivas deben ofrecer claridad, fidelidad y precisión respecto del tipo de servicios que se promueven; en este orden de ideas, deberán tenerse en cuenta los alcances o limitaciones a que legal y económicamente se encuentre sujeto el servicio respectivo;
- f) En la publicidad debe utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad y de la expresión “Acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

No se deberá usar la condición de acreditado para sugerir o insinuar que un producto cuenta con aprobación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio;

g) El logotipo del organismo de acreditación podrá aparecer en la publicidad y en los documentos que emita un organismo acreditado, siguiendo las características tipográficas que aplica la Superintendencia de Industria y Comercio y en las mismas condiciones de presentación visual que el logotipo del organismo acreditado;

h) Los organismos acreditados deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, por un término no inferior a tres (3) años, la información y documentación relativa a toda la publicidad, realizada en forma directa o a través de cualquier medio de comunicación, tendiente a estimular la contratación de servicios acreditados.

En especial deberán conservarse todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los períodos previstos para su difusión, las condiciones y el número de pautas por cada medio de comunicación que se utilice para el efecto.

<Texto adicionado al numeral 5.4 por el artículo 2 de la Resolución 3493 de 2002. Eliminado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando un mismo organismo acreditado sea titular de más de una acreditación, podrá constituir una sola póliza que cubra los riesgos derivados de las actividades de todas ellas por el monto señalado en este artículo por evento con cláusula de reposición automática del monto asegurado.

CAPÍTULO VI.

SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN Y REVOCACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN Y REVOCATORIA DE LA ACREDITACIÓN.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá suspender o revocar, el alcance de la acreditación de un OEC acreditado con base en lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2269 de 1993 y en los procedimientos de acreditación específicos para cada tipo.

Así mismo, podrá reducir el alcance de la acreditación a petición del interesado.

CAPITULO VII.

OBLIGACIÓN DEL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN.

<Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 33598 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:>

a) La Superintendencia de Industria y Comercio suministrará información a través de la página web, respecto del estado actual de las acreditaciones que haya otorgado a los OEC;

b) La Superintendencia de Industria y Comercio proporcionará información a los OEC sobre las formas adecuadas de obtener la trazabilidad de los resultados de las mediciones en relación con el alcance para el cual se proporciona la acreditación;

c) La Superintendencia de Industria y Comercio proporcionará información sobre los acuerdos internacionales en los que participa, relacionados con temas de “Normalización,

Certificación y Metrología.

CAPÍTULO VIII.

ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN LEY 527 DE 1999.

8.1 ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN CERRADAS.

Las entidades de certificación cerradas, deberán respetar las reglas que a continuación se indican.

8.1.1 AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

La persona que solicite autorización como entidad de certificación cerrada, según lo dispuesto en el número 8 del artículo 1 del decreto 1747 de 2000, deberá demostrar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo [29](#) de la ley 527 de 1999 y en los artículos 3 y 4 del decreto 1747 de 2000, para lo cual deberá diligenciar la Solicitud de autorización para entidad de certificación formato 3020-F08* anexo 3.9, y adjuntar la siguiente información:

- a) Certificado de existencia y representación legal o copia de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul.
- b) Formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, diligenciado por cada uno de los administradores y representantes legales.

8.1.2 CAMBIO DE SERVICIOS OFRECIDOS.

Cuando la entidad de certificación cerrada pretenda ofrecer nuevos servicios como entidad de certificación dentro del entorno cerrado, según lo dispuesto en el número 8 del artículo 1 del decreto 1747 de 2000, deberá solicitar autorización previa ante esta Superintendencia, mediante el diligenciamiento de la Solicitud de autorización de nuevos servicios para una entidad de certificación formato 3020-F11* anexo 3.12.

8.1.3 CAMBIO EN LOS DATOS DE LA ENTIDAD.

De conformidad con lo previsto en el artículo 21 del decreto 1747 de 2000, cuando alguno de los datos de la entidad de certificación cerrada que reposan en esta Superintendencia cambie, la entidad de certificación deberá remitir la información correspondiente al cambio, dentro de los diez (10) días posteriores a la modificación.

En caso de modificación de la información respecto de o la inclusión de un representante legal o administrador, el representante legal o administrador deberá allegar diligenciado el formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10.

8.1.4 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

La entidad de certificación cerrada deberá almacenar la información de toda su actividad y enviar a esta Superintendencia, dentro de los diez (10) primeros días del inicio de cada trimestre (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), un archivo de texto según el Formato de información de actividad 3020-F12 anexo 3.13, con la siguiente información sobre la actividad del trimestre inmediatamente anterior, discriminada mes a mes:

- a) Número de certificados emitidos, de acuerdo con el tipo de certificados;
- b) Número de certificados vigentes, de acuerdo con el tipo de certificados; y
- c) Número de certificados revocados.

8.1.5 PUBLICIDAD.

En cualquier publicidad o medio en el cual la entidad de certificación ofrezca los servicios, se deberá indicar que cuenta con autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio para operar, según el siguiente texto: 'Entidad de certificación cerrada autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

8.1.6 CESACIÓN DE ACTIVIDADES.

Conforme lo dispuesto en el artículo [34](#) de la ley 527 de 1999 y en el artículo 19 del decreto 1747 de 2000, las entidades de certificación cerradas deberán solicitar la autorización de cesación de una o más actividades ante esta Superintendencia, diligenciando la Solicitud de autorización para cesación de servicios de una entidad de certificación formato 3020-F10 anexo 3.11.

Una vez autorizada la cesación, la entidad de certificación deberá concluir el ejercicio de las actividades autorizadas para cesar, en la forma y siguiendo el cronograma que para el efecto se señale.

8.2 ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN ABIERTAS.

Las entidades de certificación abiertas, deberán respetar las reglas que a continuación se indican.

8.2.1 AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

La persona que solicite autorización como entidad de certificación abierta según lo dispuesto en el número 9 del artículo 1 del decreto 1747 de 2000, deberá demostrar que la actividad está prevista en el objeto social principal, el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos [29](#) de la ley 527 de 1999 y 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 del decreto 1747 de 2000 y los estándares, planes y procedimientos de seguridad establecidos en el numeral 8.4 de este capítulo, diligenciando la Solicitud de autorización para entidad de certificación formato 3020-F08* anexo 3.9 y adjuntando la siguiente información:

- a) Formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, diligenciado por cada uno de los administradores y representantes legales acompañando:
 - i. Certificado judicial vigente o documento equivalente proveniente del país o países donde hayan residido.
 - ii. Copia del certificado de existencia y representación legal o copia de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul.
- b) Copia del acto que le otorga la personería jurídica y de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul, o certificado de existencia y representación legal. Cuando se trate de persona extranjera, se deberá acreditar el

cumplimiento de lo señalado en el libro II título VIII del código de comercio y en el artículo [48](#) del código de procedimiento civil, según lo dispuesto en el número 1 del artículo 5 del decreto 1747 de 2000.

c) Informe de auditoría en los términos del numeral 8.3.2 de este título.

d) Estados financieros presentados conforme a la ley y con una antigüedad no superior a seis (6) meses, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 7 del decreto 1747 de 2000.

e) Copia del documento que acredite que se han constituido las garantías de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 del decreto 1747 de 2000.

f) Descripción detallada de la infraestructura, procedimientos y recursos, según lo previsto en el artículo 9 del decreto 1747 de 2000. El cumplimiento de los requisitos deberá acreditarse según lo previsto en el capítulo cuarto de este título.

En caso que la infraestructura sea prestada por un tercero, copia de los contratos o convenios celebrados con éstos, en idioma español.

g) Declaración de prácticas de certificación, en adelante DPC.

8.2.2 CAMBIO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

Cuando la entidad de certificación abierta pretenda ofrecer nuevos servicios, deberá solicitar autorización previa ante esta Superintendencia, mediante el diligenciamiento la Solicitud de autorización de nuevos servicios para una entidad de certificación formato 3020-F11* anexo 3.12, adjuntando el informe de auditoría correspondiente al nuevo servicio.

8.2.3 CAMBIO EN LOS DATOS DE LA ENTIDAD.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 del decreto 1747 de 2000, cuando alguno de los datos de la entidad de certificación abierta que reposan en esta Superintendencia cambie, la entidad de certificación deberá remitir la información correspondiente al cambio, dentro de los diez (10) días posteriores a la modificación.

En caso de modificación de la información o inclusión de un representante legal o administrador, el nuevo representante legal o administrador deberá diligenciar el formato 3020-F10 <sic, es F09> Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, y remitirlo a esta Superintendencia adjuntando:

a) Certificado judicial vigente o documento equivalente proveniente del país o países donde haya residido; y

b) Certificado del órgano competente de los países en que haya residido que certifique que no ha sido excluido o suspendido por actos graves contra la ética de la profesión.

8.2.4 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

La entidad de certificación abierta deberá almacenar la información de toda su actividad y enviar a esta Superintendencia dentro de los diez (10) primeros días del inicio de cada trimestre (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), un archivo de texto según el formato 3020-F12 Formato de información de actividad anexo 3.13, con la siguiente información sobre la actividad del trimestre inmediatamente anterior, discriminada mes a

mes:

- a) Número de certificados emitidos, de acuerdo con el tipo de certificados;
- b) Número de certificados vigentes, de acuerdo con el tipo de certificados;
- c) Número de certificados revocados; y
- d) Compromisos adquiridos por cada tipo de certificado.

8.2.5 ACTUALIZACIÓN ANUAL DE INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS, GARANTÍAS. <Numeral 8.2.5 modificado por el artículo 1 de la Resolución 36904 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:>

La entidad de certificación abierta deberá remitir a esta Superintendencia los estados financieros de fin de ejercicio certificados y dictaminados, copia de las garantías y el informe de auditoría contemplado en el numeral 8.2.1 literal c) de este capítulo, dentro de los primeros quince (15) días del mes de abril de cada año calendario.

Si la entidad de certificación ha sido autorizada en el mismo año o el último trimestre del año anterior, no tendrá que presentar el informe de auditoría dentro de la actualización anual de información de estados financieros y garantías.

8.2.6 PUBLICIDAD.

En cualquier publicidad o medio en el cual la entidad de certificación ofrezca los servicios, deberá indicar que cuenta con autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio para operar, según el siguiente texto: 'Entidad de certificación abierta autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

8.2.7 SUSPENSIÓN PROGRAMADA DEL SERVICIO.

Durante cada año calendario, las entidades de certificación podrán cesar temporalmente sus actividades por un lapso máximo de tres (3) días continuos o discontinuos, para mantenimiento del sistema. Cualquier otra suspensión deberá ser solicitada y aprobada por la Superintendencia de Industria y Comercio, previa justificación.

La suspensión permitida deberá informarse a los usuarios por lo menos con quince (15) días de antelación y constancia del aviso remitirse a esta entidad, a más tardar el primer día de la suspensión.

8.2.8 CESACIÓN DE ACTIVIDADES.

Para la cesación de actividades de una entidad de certificación abierta, deberán seguirse las siguientes instrucciones:

8.2.8.1 AUTORIZACIÓN.

Conforme a lo dispuesto en el artículo [34](#) de la ley 527 de 1999 y el artículo 19 del decreto 1747 de 2000, las entidades de certificación abiertas podrán solicitar autorización de cesación de una o más actividades ante esta Superintendencia, diligenciando la Solicitud de autorización para cesación de servicios de una entidad de certificación formato 3020-F10 anexo 3.11, y adjuntando la siguiente información:

- a) Plan que garantice la protección de la información confidencial de los suscriptores;
- b) Plan de conservación de los archivos necesarios para futuras verificaciones de los certificados que emitió, hasta el otorgamiento de la autorización de cesación del servicio. Dicho plan debe permitir el acceso y posterior consulta de los documentos y extenderse hasta una fecha posterior a la fecha en que se extingan las responsabilidades que se puedan derivar de los certificados expedidos y el plazo que prevean las normas de conservación documental para cada uno de los documentos;
- c) Plan que garantice la publicación en los repositorios propios si no cesa todas las actividades o en los de otra entidad de certificación abierta que la Superintendencia de Industria y Comercio determine, si cesarán todas las actividades;
- d) En caso de cesar todas las actividades de entidad de certificación, un plan de seguridad que garantice la adecuada destrucción de la clave privada de la entidad.

8.2.8.2 PROCEDIMIENTO.

Una vez la Superintendencia autorice la cesación de actividades, la entidad de certificación deberá informar a todos los suscriptores, mediante dos (2) avisos publicados en diarios de amplia circulación nacional, con un intervalo de quince (15) días, sobre la terminación de su actividad o actividades, la fecha precisa de cesación y las consecuencias jurídicas de ésta respecto de los certificados expedidos.

En todo caso, los suscriptores podrán solicitar la revocación y el reembolso equivalente al valor del tiempo de vigencia restante del certificado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la segunda publicación.

La terminación de la actividad o actividades se hará en la forma y siguiendo el cronograma que para el efecto señale la Superintendencia.

8.3 AUDITORÍA DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN ABIERTAS.

8.3.1 FIRMAS AUDITORAS.

La firma auditora nacional que realice el informe de auditoría referido en el artículo 12 del decreto 1747 de 2000, deberá ser un organismo de inspección del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología acreditada para realizar inspecciones en sistemas informáticos de seguridad y contabilidad.

Estas firmas deberán cumplir, además de lo requerido en las normas sobre acreditación, lo siguiente:

- a) Estar compuesta por un grupo interdisciplinario de profesionales que incluirá por lo menos un (1) ingeniero de sistemas especializado en sistemas de seguridad, un (1) contador y un (1) abogado con amplios conocimientos en el tema, quienes deberán cumplir con las normas vigentes relacionadas con cada una de las profesiones;
- b) Acreditar experiencia de la firma o de uno de sus socios o funcionarios, en auditorías en sistemas informáticos de seguridad y contabilidad por lo menos de tres (3) años; y
- c) Acreditar capacidad para certificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y estándares

exigidos en la ley 527 de 1999, el decreto 1747 de 2000 y este capítulo.

8.3.2 INFORME DE AUDITORÍA.

El informe de auditoría deberá indicar por lo menos:

- a) Nombre e identificación de la firma auditora.
- b) Fecha de inicio y terminación de la auditoría.
- c) Declaración de conformidad de cada una de las condiciones previstas en el artículo 29 de la ley 527 de 1999, el decreto 1747 de 2000, el presente capítulo y las normas que los modifiquen o adicionen.
- d) Manifestación de conformidad de la DPC y evaluación de la efectividad de los planes, políticas y procedimientos de seguridad contenidos tanto en la declaración como los exigidos en el capítulo cuarto de este título.
- e) Manifestación del cumplimiento de los estándares indicados en el numeral 8.4.3 literal c) de este capítulo, teniendo en cuenta criterios reconocidos para el efecto, que cumplan por los menos con los objetivos del nivel de protección 2 (Evaluation Assurance Level 2) definido por Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (CC 2.1) CCIMB-99-031 desarrollado por el Common Criteria Project Sponsoring Organization en su parte 3 o su equivalente en la norma ISO/IEC 15408. El informe deberá precisar el criterio que observó para cada uno de estos objetivos del numeral 8.4.3 literal c) de este capítulo, la fuente de dicho criterio y el reconocimiento que tiene.
- f) Tratándose de entidades extranjeras que obren en las condiciones previstas en el artículo 12 del decreto 1747 de 2000, los informes de auditoría deberán demostrar que está facultada para realizar este tipo de auditorías en su país de origen. Y
- g) Firma del representante legal de la firma auditora.

8.4 ESTÁNDARES, PLANES Y PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD.

A los estándares, planes y procedimiento de seguridad les son aplicables las siguientes reglas:

8.4.1 ESTÁNDARES.

Para los efectos previstos en el artículo 27 del decreto 1747 de 2000, se admitirán los siguientes estándares:

a) Para algoritmos de firma:

i. Algoritmos de firma digital identificados con los siguientes ASN.1 OID y referenciados por el Internet Engineering Task Force (IETF):

- md5WithRSAEncryption

- sha-1WithRSAEncryption

- id-dsa-with-sha1

- ecdsa-with-sha1

ii. El algoritmo y la longitud de la clave seleccionados deben garantizar la unicidad de la firma digital de los documentos que se firmen de acuerdo con los usos permitidos del certificado. Esta longitud debe ser superior o igual a 1024 bits en la clave de RSA utilizada en los algoritmos de firma digital o su equivalente longitudes inferiores serán admitidas, pero no menores de 512 bits o su equivalente, previa justificación de garantía de la unicidad.

b) Para generación de par de claves: Un método de generación de claves privada y pública que garantice la unicidad y la imposibilidad de estar incurso en situaciones contempladas en el artículo 16 del decreto 1747 de 2000.

c) Para generación de firma digital: Un sistema de generación de firma digital que utilice un algoritmo de firma digital admitido.

d) Para certificados en relación con firma digital: Los certificados compatibles con el estándar de la International Telecommunication Union (ITU - T) X – 509 versión 3.

e) Para listas de certificados revocados: El estándar de CRL de la ITU X-509 versión 2.

8.4.2 DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE CERTIFICACIÓN (DPC).

La declaración de prácticas de certificación a que se hace referencia en el artículo 6 del decreto 1747 de 2000, deberá estar accesible desde la página Web principal de la entidad de certificación, disponible al público en todo momento y tendrá que incluir:

a) La identificación de la entidad que presta los servicios de certificación. Esta información incluirá el nombre, razón o denominación social de la entidad, el domicilio social, teléfono, fax, dirección de correo electrónico y la oficina responsable de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) de los suscriptores y usuarios. Si la entidad de certificación tiene entidades subordinadas o subcontratadas, deberá incluir esta misma información respecto de cada una de ellas.

b) La política de manejo de los certificados, que debe incluir:

i. Los requisitos y el procedimiento de expedición de certificados, incluyendo los procedimientos de identificación del suscriptor y de las entidades reconocidas, de acuerdo con lo previsto en el artículo [43](#) de la Ley 527 de 1999.

ii. Los tipos de certificados que ofrece, sus diferencias, el grado de confiabilidad y los posibles usos de cada uno de ellos, límites de responsabilidad y el tiempo durante el cual se garantiza la condición de unicidad de la firma digital.

iii. El contenido de cada uno de los distintos tipos de certificados.

iv. El procedimiento para la actualización de la información contenida en los certificados.

v. El procedimiento, las verificaciones, la oportunidad y las personas que podrán invocar las causales de revocación de los certificados.

vi. La vigencia de cada uno de los tipos de certificados.

vii. La información sobre el sistema de seguridad para proteger la información que se recoge con el fin de expedir los certificados.

- c) Las obligaciones de la entidad de certificación y de los suscriptores del certificado, así como las precauciones que deben observar los terceros que confían en el certificado.
- d) La información que se le va a solicitar a los suscriptores.
- e) El manejo de la información que se obtiene de los suscriptores de acuerdo a las normas aplicables en la materia, detallando:
 - i. El manejo de la información de naturaleza confidencial.
 - ii. Los eventos en que se revelará la información confidencial dada por el suscriptor, de acuerdo con las normas vigentes.
- f) Las garantías que ofrece la entidad para el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de sus actividades y los clausulados de los seguros que protegen a los terceros por los perjuicios que pueda causar la entidad y/o los reglamentos de los contratos de fiducia constituidos para el efecto.
- g) Los límites de responsabilidad de la entidad de certificación en cada uno de los tipos de certificados y por cada documento firmado.
- h) Las tarifas de expedición y revocación de certificados y los servicios que incluyen.
- i) Los procedimientos de seguridad para el manejo de los siguientes eventos:
 - i. Cuando la seguridad de la clave privada de la entidad de certificación se ha visto comprometida.
 - ii. Cuando el sistema de seguridad de la entidad de certificación ha sido vulnerado.
 - iii. Cuando se presenten fallas en el sistema de la entidad de certificación que comprometan la prestación del servicio.
 - iv. Cuando los sistemas de cifrado pierdan vigencia por no ofrecer el nivel de seguridad contratado por el suscriptor.
- j) El plan de contingencia encaminado a garantizar la continuidad del servicio de certificación, cuando ocurra algún evento que comprometa la prestación del servicio.
- k) Modelos y minutas de los contratos que utilizará: En caso de prever su existencia, texto de las cláusulas compromisorias que establezcan el procedimiento jurídico para la resolución de conflictos, especificando al menos la jurisdicción y la ley aplicable en caso que alguna de las partes no tenga domicilio en el territorio colombiano.
- l) La política de manejo de otros servicios que fuere a prestar, detallando sus condiciones.

8.4.3 SISTEMA CONFIABLE.

Para los efectos del artículo 2 del decreto 1747 de 2000, un sistema será confiable cuando cumpla con los siguientes aspectos:

- a) Políticas, planes y procedimientos de seguridad: La entidad debe definir y poner en práctica, después de autorizada, las políticas, planes y procedimientos de seguridad tendientes a garantizar la prestación continua de los servicios de certificación, que deben ser revisados y

actualizados periódicamente. Estos deben incluir al menos:

- i. Políticas y procedimientos de seguridad de las instalaciones físicas y los equipos.
- ii. Políticas de acceso a los sistemas e instalaciones de la entidad con monitoreo constante.
- iii. Procedimientos de actualización de hardware y software, utilizados para la operación de entidades de certificación.
- iv. Procedimientos de contingencia en cada uno de los riesgos potenciales que atenten en contra del funcionamiento de la entidad, según estudio que se actualizará periódicamente.
- v. Plan de manejo, control y prevención de virus informático.
- vi. Procedimiento de generación de claves de la entidad de certificación que garantice que:
 - Solo se hace ante la presencia de los representantes legales de la entidad.
 - Los algoritmos utilizados y la longitud de las claves utilizadas son tales que garanticen la unicidad de las firmas generadas en los certificados, por el tiempo de vigencia máximo que duren los mensajes de datos firmados por sus suscriptores.

b) Corta fuegos (Firewall): La entidad de certificación debe aislar los servidores de la red interna y externa mediante la instalación de un corta fuegos o firewall, en el cual deben ser configuradas las políticas de acceso y alertas pertinentes.

La red del centro de cómputo debe estar ubicada en segmentos de red físicos independientes de la red interna del sistema, garantizando que el corta fuegos sea el elemento que autoriza el acceso lógico a los sistemas de certificación.

c) Sistemas de emisión y administración de certificados: Los sistemas de emisión y administración de certificados deben prestar en forma segura y continua el servicio. En todo caso, las entidades deberán cumplir al menos con una de las siguientes condiciones:

- i. Cumplir con el Certificate Issuing and Management Components Protection Profile nivel 2 desarrollado por el National Institute of Standards and Technologies; o
- ii. Cumplir con requerimientos técnicos que correspondan por lo menos con los objetivos del nivel de protección 2 (Evaluation Assurance Level 2) definido por Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (CC 2.1) CCIMB-99-031 desarrollado por el Common Criteria Project Sponsoring Organization en su parte 3 o su equivalente en la norma ISO/IEC 15408, de:
 - Sistema de registro de auditoría de todas las operaciones relativas al funcionamiento y administración de los elementos de emisión y administración de certificados, que permita reconstruir en todo momento cualquier actividad de la entidad
 - Sistema de almacenamiento secundario de toda la información de la entidad, en un segundo dispositivo que cuente por lo menos con la misma seguridad que el dispositivo original, para poder reconstruir la información de forma segura en caso necesario
 - Dispositivo de generación y almacenamiento de la clave privada, tal que se garantice su privacidad y destrucción en caso de cualquier intento de violación. El dispositivo y los

procedimientos deben garantizar que la generación de la clave privada de la entidad solo puede ser generada en presencia de los representantes legales de la misma

- Sistema de chequeo de integridad de la información del sistema, los datos y en particular de sus claves.

8.5 CERTIFICADOS.

8.5.1 CONTENIDO GENERAL.

Los certificados deberán cumplir con lo señalado en el numeral 8.4.1 literal d) del presente capítulo y con los requisitos exigidos en artículo [35](#) de la ley 527 de 1999.

8.5.2 CONTENIDO DE LOS CERTIFICADOS RECÍPROCOS.

Los certificados recíprocos señalados en el parágrafo del artículo 14 del decreto 1747 de 2000, deben contener al menos la siguiente información:

- a) Identificador único del certificado;
- b) Clave pública de la entidad que se está reconociendo;
- c) Tipos de certificados a los que se remite el reconocimiento;
- d) Duración del reconocimiento;
- e) Referencia de los límites de responsabilidad del tipo de certificado al cual se remite el reconocimiento.

8.6 INSTRUCCIONES PARA LAS ENTIDADES QUE OFRECEN SERVICIOS PROPIOS DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN. <Numeral modificado por la Circular 19 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Todas aquellas personas jurídicas, públicas o privadas, de origen nacional o extranjero, las cámaras de comercio y las notarías o consulados, que estén ejerciendo actividades como entidades de certificación, tales como: emisión de certificados en relación con las firmas digitales de personas, ofrecer o facilitar servicios de estampado cronológico de la transmisión y recepción de los mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en firmas digitales, sin autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán presentar la correspondiente solicitud, so pena de la imposición de las sanciones a que haya lugar.

Para el cabal cumplimiento de lo dispuesto en este numeral, las personas anteriormente señaladas deberán presentar la correspondiente solicitud de autorización, dependiendo de las actividades a realizar, a más tardar el 31 de enero de 2003.

Texto adicionado por la Circular 2 de 2002:

8.6 . Todas aquellas personas jurídicas, públicas o privadas, de origen nacional o extranjero, las cámaras de comercio y las notarías o consulados, que estén ejerciendo actividades como entidades de certificación, tales como: emisión de certificados en relación con las firmas digitales de personas, ofrecer o facilitar servicios de estampado cronológico de la transmisión y recepción de los mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en firmas digitales, sin autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán presentarla correspondiente solicitud, so pena de la imposición

de las sanciones a que haya lugar.

Para el cabal cumplimiento de lo dispuesto en este numeral, las personas anteriormente señaladas deberán presentar la correspondiente solicitud de autorización, dependiendo de las actividades a realizar, a más tardar el 1o. de julio de 2002.

Texto original de la Circular Unica:

TITULO V.

ACREDITACIÓN.

El objeto del presente título consiste en establecer las reglas y procedimientos que regirán la acreditación de organismos de certificación, inspección, laboratorios de ensayos y de metrología.

CAPÍTULO I.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN Y REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE REALICEN LOS ORGANISMOS ACREDITADOS.

1.1 TIPOS DE ORGANISMOS Y MODALIDADES DE ACREDITACIÓN.

La acreditación se realizará conforme con los procedimientos y criterios contenidos en este título y en concordancia con las guías ISO-58, ISO-61 e ISO 17010.

La acreditación se concederá para un tipo de organismo y para una o más de las modalidades que se describen a continuación:

- a) Organismos de Certificación: Para que a través de la expedición de certificados de conformidad den constancia por escrito o por medio de un sello, que un sistema de gestión de calidad o ambiental, un producto, un servicio, un proceso o la calificación de una persona está conforme con un reglamento técnico o una norma técnica.
- b) Organismos de Inspección: Para que realicen actividades de medir, ensayar o comparar con un patrón o documento de referencia una o más características de un proceso, un producto, una organización, evaluar una persona, o varios de éstos y confrontar los resultados con requisitos especificados para así establecer si se logra la conformidad de esas características.
- c) Laboratorios de Ensayos: Para que realicen pruebas y ensayos a sustancias, materiales o productos para la determinación de las características, aptitudes o funcionamiento de éstos.
- d) Laboratorios de Calibraciones: Para que realicen mediciones y calibraciones de patrones, instrumentos o sistemas de medición de magnitudes físicas o químicas, dentro de intervalos de medición e incertidumbres de medida específicas.

1.2 REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN.

Las entidades que soliciten la acreditación, deberán cumplir con lo señalado en este título y con los requisitos establecidos en los siguientes documentos técnicos:

Organismos de certificación de sistemas de gestión: Guías ISO 62, ISO 17021

Organismos de certificación de productos: Guía ISO 65, ISO 67

Organismos de certificación de personal: Norma EN 45013, ISO 17024

Organismos de inspección: Norma ISO 17020

Laboratorios de ensayos y calibraciones: Norma ISO 17025

Adicionalmente, se deberá cumplir con los demás requisitos específicos para una determinada modalidad o alcance que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO II.

ÓRGANOS CONSULTIVOS DE LA ACREDITACIÓN.

2.1 COMITÉS TÉCNICOS SECTORIALES PARA LA ACREDITACIÓN.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá organizar los Comités Técnicos Sectoriales que considere necesarios para el desarrollo de su actividad de acreditación, según los diferentes tipos de acreditación y áreas objeto del alcance de la misma.

Los Comités Técnicos Sectoriales estarán constituidos por las autoridades públicas y expertos con competencia en las áreas técnicas y los campos específicos para los cuales exista demanda de acreditación.

La participación de los expertos en los Comités Técnicos Sectoriales no causará ningún vínculo con la Superintendencia de Industria y Comercio ni honorarios.

Los Comités Técnicos Sectoriales serán convocados cada vez que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera de su concepto.

CAPÍTULO III.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN, SU AMPLIACIÓN Y RENOVACIÓN.

3.1 SOLICITUD.

El representante de la entidad interesada en obtener la acreditación, deberá solicitarla a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los formularios Solicitud de acreditación organismos de certificación de productos 3020-F01 anexo 3.1, Solicitud de acreditación organismos de certificación de sistemas de gestión 3020-F02 anexo 3.2, Solicitud de acreditación organismos de certificación personal 3020-F03 anexo 3.3, Solicitud de acreditación laboratorios de ensayo o calibración 3020-F04 anexo 3.4, Solicitud de acreditación organismos de inspección 3020-F05 anexo 3.5, según el tipo y modalidad de acreditación, debidamente diligenciado junto con todos los anexos que allí se requieren, indicando el tipo de la acreditación solicitada y detallando claramente el alcance de la misma.

3.2 EVALUACIÓN PRELIMINAR.

Si la solicitud estuviere completa, la Superintendencia de Industria y Comercio, División de Normas Técnicas, informará a la entidad solicitante las tarifas que debe pagar por la evaluación documental y el nombre de los expertos técnicos, si fuere necesario su

contratación. Si la solicitud estuviere incompleta, informará al solicitante los requisitos que falta cumplir en los términos del numeral 1.4 del Título I de la presente circular y de los artículos [12](#) y [13](#) del código contencioso administrativo.

El solicitante contará con un plazo de diez (10) días para hacer llegar el comprobante de pago por la evaluación documental y para presentar objeciones a los miembros externos del equipo auditor.

Si en el término fijado el solicitante no realizare el pago, la Superintendencia archivará el proceso de acreditación.

En caso de objeción a algún miembro del equipo auditor, se dará aplicación al procedimiento de petición en interés particular según lo señalado en el Título I de la presente circular y en el código contencioso administrativo.

Excepcionalmente la Superintendencia de Industria y Comercio podrá programar, a costa del solicitante, una preauditoría que pueda servir de apoyo en la evaluación documental, cuya realización y costo se informará al solicitante.

3.3 EVALUACIÓN DOCUMENTAL.

Surtido el trámite descrito en el numeral anterior, el jefe de la División de Normas Técnicas de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizará:

- Una evaluación de la solicitud según los criterios establecidos en este título y los específicos exigidos para la modalidad de acreditación solicitada; y
- Una verificación del cumplimiento de los requisitos señalados.

Concluida la evaluación documental, el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor informará al solicitante sobre los resultados de la misma mediante comunicación escrita.

Si el resultado fuere satisfactorio, el solicitante recibirá en dicha comunicación el programa de la auditoría in situ y sus costos liquidados según la Tabla de costos anexo 3.6 y que variará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor.

Si dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación el solicitante no efectuare el pago de la tarifa correspondiente a la auditoría, se entenderá que ha desistido del trámite.

Si la solicitud no cumple con los requisitos correspondientes, la Superintendencia de Industria y Comercio definirá en dicha comunicación escrita las no conformidades y, si es el caso, ordenará el archivo de la solicitud. Independientemente del archivo, los documentos correspondientes podrán ser usados como sustento de una nueva petición, con el alcance que a cada uno corresponda.

3.4 VISITA DE AUDITORÍA.

La División de Normas Técnicas deberá verificar en campo la veracidad de la información aportada por el solicitante y el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos señalados en este título y en la norma o guía internacional correspondiente a la modalidad de acreditación solicitada.

3.5 DECISIÓN DE ACREDITACIÓN.

a) Concepto del Comité Técnico Sectorial: Para realizar el informe de auditoría, el jefe de la División de Normas Técnicas podrá convocar el comité técnico sectorial correspondiente para que conceptúe sobre el proceso.

En caso de solicitarse, los conceptos no serán vinculantes y las recomendaciones del jefe de División en relación con la acreditación podrán ser adoptadas aún sin dicho concepto.

b) Concepto de la División de Normas Técnicas: El jefe de la División de Normas Técnicas presentará al Superintendente de Industria y Comercio o al Delegado para la Protección del Consumidor, según sus competencias legales, recomendación para la adopción de la decisión final sobre la acreditación del ente o el archivo de su solicitud.

El Superintendente de Industria y Comercio procederá a expedir el acto administrativo correspondiente.

En caso que se conceda la acreditación, se ordenará además hacerle entrega al peticionario de un documento que lo distinguirá como ente acreditado dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, en el cual se señalará la modalidad y los campos específicos para los cuales ha sido acreditado y la inclusión en las mismas condiciones en el directorio de organismos acreditados que divulgue la Superintendencia de Industria y Comercio.

En caso de presentarse no conformidades, éstas se detallarán en el acto administrativo justificado con el cual se pondrá fin al trámite.

3.6 AMPLIACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

Cuando un ente acreditado solicite la ampliación del alcance de la acreditación dentro de la misma modalidad en que ha sido acreditado, la Superintendencia de Industria y Comercio realizará la verificación documental y, cuando lo considere necesario, ordenará una auditoría.

La ampliación del alcance de la acreditación podrá ser solicitada en cualquier momento después de estar en firme la acreditación inicial y, en caso de ser otorgada, su vigencia culmina al finalizar el período de vigencia de la acreditación inicial.

Si un organismo acreditado solicitare la extensión de la acreditación para una modalidad diferente a la ya obtenida, se surtirá el trámite indicado en los numerales 3.1 a 3.5 del presente capítulo; en caso de obtener la nueva acreditación, ésta se considerará independiente de la primera.

3.7 VIGENCIA Y RENOVACIÓN.

El acto administrativo mediante el cual se otorga la acreditación tendrá una vigencia de cinco (5) años. Si vencido el término de vigencia de la acreditación aún no hubiere concluido el trámite de renovación de la misma, el organismo suspenderá la prestación de servicios en calidad de acreditado hasta que concluya el trámite.

El proceso para la renovación de la acreditación seguirá el procedimiento previsto para la acreditación, y podrá ser iniciado dentro del último año de vigencia de la acreditación.

CAPITULO IV

Seguimiento y supervisión

4.1 AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO.

Durante la vigencia de la acreditación, los organismos acreditados se someterán al menos a una (1) auditoría anual completa de seguimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.2 PERMANENCIA DE LAS CONDICIONES DE LA ACREDITACIÓN.

Los organismos acreditados serán responsables de que las actividades para las cuales fueron acreditados se ejecuten de acuerdo con lo establecido en las normas o guías respectivas y con lo especificado en el acto de acreditación.

a) Los organismos acreditados estarán obligados, de acuerdo con el literal a) del numeral 3 del artículo 37 del decreto 2269 de 1993, a informar por escrito al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, cualquier modificación, suspensión o disminución de las condiciones consideradas para la acreditación, en un plazo no mayor de diez (10) días desde que se produzca. El ente acreditado podrá suspender la prestación de los servicios afectados inmediatamente y en forma voluntaria, hasta que se restablezcan las condiciones de acreditación.

b) Sin perjuicio de lo anterior, dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento de cada año contado desde la fecha de la acreditación, el representante legal y el responsable del sistema de calidad del organismo acreditado, deberán remitir al jefe de la División de Normas Técnicas de la Superintendencia de Industria y Comercio, informe en el que se evalúe y haga constar que se mantienen las condiciones en que se concedió la acreditación.

c) Cuando se produzca cambio de propietario de un organismo acreditado, el informe a que se refiere este numeral se deberá presentar con una antelación no menor a quince (15) días al perfeccionamiento de la operación.

4.3 PRUEBAS DE APTITUD.

El Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor podrá ordenar a los laboratorios acreditados, o que se encuentren en proceso de acreditación, la realización de pruebas de aptitud y de comparación entre laboratorios. El desempeño en las pruebas de aptitud e intercomparaciones deberá corresponder a lo previsto en el alcance de acreditación o en la solicitud de acreditación, respectivamente.

4.4 Los organismos acreditados deberán remitir trimestralmente, en los primeros cinco (5) días de febrero, abril, julio y noviembre, a la Superintendencia de Industria y Comercio, en la Remisión de información de organismos acreditados 3020-F06 señalada en el anexo 3.7, la información relativa a los certificados e informes que expidan en ejercicio de las actividades acreditadas.

Texto original de la Circular Unica, adicionado por la Resolución 3493 de 2002:

5.1 INFORMACIÓN SOBRE LA ACREDITACIÓN.

En virtud de la acreditación, los organismos solamente podrán hacer referencia a esta condición para las certificaciones, inspecciones, ensayos, calibraciones o mediciones para las cuales hayan sido acreditados, de conformidad con el acto administrativo correspondiente.

5.2 SUBCONTRATACIÓN.

Los organismos de certificación y los laboratorios de ensayos acreditados podrán subcontratar servicios con otros acreditados o, cuando éstos no existieren, con no acreditados, de acuerdo con lo señalado en las normas o guías aplicables al tipo de organismo y modalidad de acreditación. El ente acreditado contratante será responsable por el trabajo subcontratado y, adicionalmente, deberá documentar el procedimiento e instructivos de evaluación y subcontratación.

5.3 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

Los organismos acreditados deberán conservar sus documentos y registros de la prestación de servicios acreditados, conforme con lo dispuesto en el artículo [60](#) del código de comercio.

5.4 GARANTÍAS.

Una vez obtenida la acreditación y para poder iniciar la prestación de los servicios, el ente acreditado deberá constituir un seguro según lo que se establece en el artículo 25 del decreto 2269 de 1993.

El seguro deberá mantenerse por el término de la acreditación y deberá cubrir las reclamaciones que respecto de la actividad como organismo acreditado se presenten durante ese lapso y al menos dos (2) años siguientes al vencimiento del término de acreditación.

Para efectos de garantizar las coberturas señaladas en el decreto 2269 de 1993, el organismo acreditado podrá presentar póliza que ampare la responsabilidad civil del organismo derivada de los perjuicios que cause a terceros y/o a los usuarios de sus servicios, por error u omisión en la prestación de los servicios para los cuales ha sido acreditado, o con ocasión de violaciones a los derechos de propiedad y confidencialidad sobre las tecnologías de producción de sus usuarios.

El monto del valor asegurado no podrá ser inferior al equivalente a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales ni al diez (10) por ciento de los ingresos totales en el año inmediatamente anterior por concepto de prestación de servicios para los cuales ha sido acreditado.

5.5 COLABORACIÓN CON EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN.

Las entidades acreditadas pertenecientes al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, deberán colaborar y prestar los servicios sin cargo para la Superintendencia de Industria y Comercio siempre que ésta lo requiera.

5.6 DIVULGACIÓN Y PUBLICIDAD.

Los organismos acreditados tendrán derecho a utilizar esta condición con fines publicitarios o de divulgación, siempre y cuando se respeten las disposiciones contenidas en el estatuto de protección del consumidor, la legislación de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal, y los siguientes criterios:

a) Las características jurídicas y técnicas de los servicios que se pretendan promover, deberán ser ciertas y comprobables.

b) No se podrán ofrecer condiciones del servicio acreditado más allá de lo expresamente contemplado en la acreditación.

c) No se podrá presentar o apoyar los servicios en aspectos ajenos al verdadero sustento técnico, jurídico o económico de la entidad acreditada, como sucedería con afirmaciones tales como 'filial del grupo tal', 'Conglomerado X', 'Contamos con el respaldo de', etc.

d) Si los textos comprenden el empleo de superlativos o términos que indiquen preeminencia, ellos deberán corresponder fielmente a hechos objetivos, reales, comprobados y verificables a la fecha en que se difunda la campaña publicitaria.

e) Las afirmaciones y representaciones visuales o auditivas deben ofrecer claridad, fidelidad y precisión respecto al tipo de servicios que se promueve; en este orden de ideas, deberán tenerse en cuenta los alcances o limitaciones a que legal y económicamente se encuentre sujeto el servicio respectivo.

f) En la publicidad debe utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad y de la expresión 'Acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

No se deberá usar la condición de acreditado para sugerir la aprobación de productos por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

g) El logotipo del organismo de acreditación podrá aparecer en la publicidad y en los documentos que emita un organismo acreditado, siguiendo las características tipográficas que aplica la Superintendencia de Industria y Comercio y en las mismas condiciones de presentación visual que el logotipo del organismo acreditado.

h) Los organismos acreditados deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, por un término no inferior a tres (3) años, la información y documentación relativa a toda la publicidad, directa o a través de cualquier medio de comunicación, tendiente a estimular la contratación de servicios acreditados. En especial deberán conservarse:

- Todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los períodos previstos para su difusión, las condiciones y el número de pautas por cada medio de comunicación que se utilice para el efecto;

- Comunicación suscrita por el representante legal principal, en la que declare que verificó haber dado cumplimiento a todas las reglas aplicables para la difusión de campañas publicitarias y que estableció la conformidad de la publicidad con la realidad de la oferta y con lo previsto en los artículos [14](#) a [16](#) del decreto 3466 de 1982 o las normas que los modifiquen, adicionen o reemplacen.

6.1 PROCEDIMIENTOS.

Para el ejercicio de las facultades de suspender, reducir o revocar la acreditación, se seguirá el procedimiento previsto en el código contencioso administrativo

En caso de revocación por disminución de las condiciones de acreditación, el organismo podrá solicitar de nuevo la acreditación una vez se restablezcan las condiciones para ello.

En cualquier caso de suspensión o revocación de la acreditación, el organismo deberá devolver los documentos que lo distinguen como ente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Un ente acreditado podrá voluntariamente solicitar la suspensión, reducción o revocación de la acreditación concedida.

CAPÍTULO VII.

RÉGIMEN TRANSITORIO.

7.1 VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN.

Los organismos acreditados con base en los requisitos establecidos por la resolución 140 de 1994 de la Superintendencia de Industria y Comercio, mantendrán su condición de acreditados hasta el fin de la vigencia de dicha acreditación. Los procesos de acreditación o renovación en curso, se concluirán de acuerdo con la norma vigente al momento de su iniciación.

Las solicitudes de acreditación que se inicien dentro de la vigencia de la presente circular, se sujetarán a lo dispuesto en ella.

CAPÍTULO VIII.

ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN LEY 527 DE 1999.

8.1 ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN CERRADAS.

Las entidades de certificación cerradas, deberán respetar las reglas que a continuación se indican.

8.1.1 AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

La persona que solicite autorización como entidad de certificación cerrada, según lo dispuesto en el número 8 del artículo 1 del decreto 1747 de 2000, deberá demostrar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo [29](#) de la ley 527 de 1999 y en los artículos 3 y 4 del decreto 1747 de 2000, para lo cual deberá diligenciar la Solicitud de autorización para entidad de certificación formato 3020-F08* anexo 3.9, y adjuntar la siguiente información:

- a) Certificado de existencia y representación legal o copia de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul.
- b) Formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, diligenciado por cada uno de los administradores y representantes legales.

8.1.2 CAMBIO DE SERVICIOS OFRECIDOS.

Cuando la entidad de certificación cerrada pretenda ofrecer nuevos servicios como entidad de certificación dentro del entorno cerrado, según lo dispuesto en el número 8 del artículo 1 del

decreto 1747 de 2000, deberá solicitar autorización previa ante esta Superintendencia, mediante el diligenciamiento de la Solicitud de autorización de nuevos servicios para una entidad de certificación formato 3020-F11* anexo 3.12.

8.1.3 CAMBIO EN LOS DATOS DE LA ENTIDAD.

De conformidad con lo previsto en el artículo 21 del decreto 1747 de 2000, cuando alguno de los datos de la entidad de certificación cerrada que reposan en esta Superintendencia cambie, la entidad de certificación deberá remitir la información correspondiente al cambio, dentro de los diez (10) días posteriores a la modificación.

En caso de modificación de la información respecto de o la inclusión de un representante legal o administrador, el representante legal o administrador deberá allegar diligenciado el formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10.

8.1.4 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

La entidad de certificación cerrada deberá almacenar la información de toda su actividad y enviar a esta Superintendencia, dentro de los diez (10) primeros días del inicio de cada trimestre (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), un archivo de texto según el Formato de información de actividad 3020-F12 anexo 3.13, con la siguiente información sobre la actividad del trimestre inmediatamente anterior, discriminada mes a mes:

- a) Número de certificados emitidos, de acuerdo con el tipo de certificados;
- b) Número de certificados vigentes, de acuerdo con el tipo de certificados; y
- c) Número de certificados revocados.

8.1.5 PUBLICIDAD.

En cualquier publicidad o medio en el cual la entidad de certificación ofrezca los servicios, se deberá indicar que cuenta con autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio para operar, según el siguiente texto: 'Entidad de certificación cerrada autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

8.1.6 CESACIÓN DE ACTIVIDADES.

Conforme lo dispuesto en el artículo [34](#) de la ley 527 de 1999 y en el artículo 19 del decreto 1747 de 2000, las entidades de certificación cerradas deberán solicitar la autorización de cesación de una o más actividades ante esta Superintendencia, diligenciando la Solicitud de autorización para cesación de servicios de una entidad de certificación formato 3020-F10 anexo 3.11.

Una vez autorizada la cesación, la entidad de certificación deberá concluir el ejercicio de las actividades autorizadas para cesar, en la forma y siguiendo el cronograma que para el efecto se señale.

8.2 ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN ABIERTAS.

Las entidades de certificación abiertas, deberán respetar las reglas que a continuación se indican.

8.2.1 AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

La persona que solicite autorización como entidad de certificación abierta según lo dispuesto en el número 9 del artículo 1 del decreto 1747 de 2000, deberá demostrar que la actividad está prevista en el objeto social principal, el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos [29](#) de la ley 527 de 1999 y 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 del decreto 1747 de 2000 y los estándares, planes y procedimientos de seguridad establecidos en el numeral 8.4 de este capítulo, diligenciando la Solicitud de autorización para entidad de certificación formato 3020-F08* anexo 3.9 y adjuntando la siguiente información:

a) Formato 3020-F09* Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, diligenciado por cada uno de los administradores y representantes legales acompañando:

i. Certificado judicial vigente o documento equivalente proveniente del país o países donde hayan residido.

ii. Copia del certificado de existencia y representación legal o copia de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul.

b) Copia del acto que le otorga la personería jurídica y de las normas que le otorgan la calidad de representante legal de una entidad pública, de notario o cónsul, o certificado de existencia y representación legal. Cuando se trate de persona extranjera, se deberá acreditar el cumplimiento de lo señalado en el libro II título VIII del código de comercio y en el artículo [48](#) del código de procedimiento civil, según lo dispuesto en el número 1 del artículo 5 del decreto 1747 de 2000.

c) Informe de auditoría en los términos del numeral 8.3.2 de este título.

d) Estados financieros presentados conforme a la ley y con una antigüedad no superior a seis (6) meses, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 7 del decreto 1747 de 2000.

e) Copia del documento que acredite que se han constituido las garantías de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 del decreto 1747 de 2000.

f) Descripción detallada de la infraestructura, procedimientos y recursos, según lo previsto en el artículo 9 del decreto 1747 de 2000. El cumplimiento de los requisitos deberá acreditarse según lo previsto en el capítulo cuarto de este título.

En caso que la infraestructura sea prestada por un tercero, copia de los contratos o convenios celebrados con éstos, en idioma español.

g) Declaración de prácticas de certificación, en adelante DPC.

8.2.2 CAMBIO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

Cuando la entidad de certificación abierta pretenda ofrecer nuevos servicios, deberá solicitar autorización previa ante esta Superintendencia, mediante el diligenciamiento la Solicitud de autorización de nuevos servicios para una entidad de certificación formato 3020-F11* anexo 3.12, adjuntando el informe de auditoría correspondiente al nuevo servicio.

8.2.3 CAMBIO EN LOS DATOS DE LA ENTIDAD.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 del decreto 1747 de 2000, cuando alguno de los datos de la entidad de certificación abierta que reposan en esta Superintendencia cambie, la entidad de certificación deberá remitir la información correspondiente al cambio, dentro de los diez (10) días posteriores a la modificación.

En caso de modificación de la información o inclusión de un representante legal o administrador, el nuevo representante legal o administrador deberá diligenciar el formato 3020-F10 <sic, es F09> Información de administradores o representantes legales anexo 3.10, y remitirlo a esta Superintendencia adjuntando:

- a) Certificado judicial vigente o documento equivalente proveniente del país o países donde haya residido; y
- b) Certificado del órgano competente de los países en que haya residido que certifique que no ha sido excluido o suspendido por actos graves contra la ética de la profesión.

8.2.4 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

La entidad de certificación abierta deberá almacenar la información de toda su actividad y enviar a esta Superintendencia dentro de los diez (10) primeros días del inicio de cada trimestre (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), un archivo de texto según el formato 3020-F12 Formato de información de actividad anexo 3.13, con la siguiente información sobre la actividad del trimestre inmediatamente anterior, discriminada mes a mes:

- a) Número de certificados emitidos, de acuerdo con el tipo de certificados;
- b) Número de certificados vigentes, de acuerdo con el tipo de certificados;
- c) Número de certificados revocados; y
- d) Compromisos adquiridos por cada tipo de certificado.

8.2.5 Actualización anual de información de estados financieros, garantías e informe de Auditoría. La entidad de certificación abierta deberá remitir a esta Superintendencia los estados financieros de fin de ejercicio, el informe de auditoría contemplado en el numeral 8.2.1 literal c) de este capítulo, dentro de los primeros quince (15) días corrientes del mes de febrero de cada año calendario.

8.2.6 PUBLICIDAD.

En cualquier publicidad o medio en el cual la entidad de certificación ofrezca los servicios, deberá indicar que cuenta con autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio para operar, según el siguiente texto: 'Entidad de certificación abierta autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

8.2.7 SUSPENSIÓN PROGRAMADA DEL SERVICIO.

Durante cada año calendario, las entidades de certificación podrán cesar temporalmente sus actividades por un lapso máximo de tres (3) días continuos o discontinuos, para mantenimiento del sistema. Cualquier otra suspensión deberá ser solicitada y aprobada por la Superintendencia de Industria y Comercio, previa justificación.

La suspensión permitida deberá informarse a los usuarios por lo menos con quince (15) días de antelación y constancia del aviso remitirse a esta entidad, a más tardar el primer día de la suspensión.

8.2.8 CESACIÓN DE ACTIVIDADES.

Para la cesación de actividades de una entidad de certificación abierta, deberán seguirse las siguientes instrucciones:

8.2.8.1 AUTORIZACIÓN.

Conforme a lo dispuesto en el artículo [34](#) de la ley 527 de 1999 y el artículo 19 del decreto 1747 de 2000, las entidades de certificación abiertas podrán solicitar autorización de cesación de una o más actividades ante esta Superintendencia, diligenciando la Solicitud de autorización para cesación de servicios de una entidad de certificación formato 3020-F10 anexo 3.11, y adjuntando la siguiente información:

- a) Plan que garantice la protección de la información confidencial de los suscriptores;
- b) Plan de conservación de los archivos necesarios para futuras verificaciones de los certificados que emitió, hasta el otorgamiento de la autorización de cesación del servicio. Dicho plan debe permitir el acceso y posterior consulta de los documentos y extenderse hasta una fecha posterior a la fecha en que se extingan las responsabilidades que se puedan derivar de los certificados expedidos y el plazo que prevean las normas de conservación documental para cada uno de los documentos;
- c) Plan que garantice la publicación en los repositorios propios si no cesa todas las actividades o en los de otra entidad de certificación abierta que la Superintendencia de Industria y Comercio determine, si cesarán todas las actividades;
- d) En caso de cesar todas las actividades de entidad de certificación, un plan de seguridad que garantice la adecuada destrucción de la clave privada de la entidad.

8.2.8.2 PROCEDIMIENTO.

Una vez la Superintendencia autorice la cesación de actividades, la entidad de certificación deberá informar a todos los suscriptores, mediante dos (2) avisos publicados en diarios de amplia circulación nacional, con un intervalo de quince (15) días, sobre la terminación de su actividad o actividades, la fecha precisa de cesación y las consecuencias jurídicas de ésta respecto de los certificados expedidos.

En todo caso, los suscriptores podrán solicitar la revocación y el reembolso equivalente al valor del tiempo de vigencia restante del certificado, dentro de los dos (2) meses siguientes a la segunda publicación.

La terminación de la actividad o actividades se hará en la forma y siguiendo el cronograma que para el efecto señale la Superintendencia.

8.3 AUDITORÍA DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN ABIERTAS.

8.3.1 FIRMAS AUDITORAS.

La firma auditora nacional que realice el informe de auditoría referido en el artículo 12 del

decreto 1747 de 2000, deberá ser un organismo de inspección del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología acreditada para realizar inspecciones en sistemas informáticos de seguridad y contabilidad.

Estas firmas deberán cumplir, además de lo requerido en las normas sobre acreditación, lo siguiente:

- a) Estar compuesta por un grupo interdisciplinario de profesionales que incluirá por lo menos un (1) ingeniero de sistemas especializado en sistemas de seguridad, un (1) contador y un (1) abogado con amplios conocimientos en el tema, quienes deberán cumplir con las normas vigentes relacionadas con cada una de las profesiones;
- b) Acreditar experiencia de la firma o de uno de sus socios o funcionarios, en auditorías en sistemas informáticos de seguridad y contabilidad por lo menos de tres (3) años; y
- c) Acreditar capacidad para certificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y estándares exigidos en la ley 527 de 1999, el decreto 1747 de 2000 y este capítulo.

8.3.2 INFORME DE AUDITORÍA.

El informe de auditoría deberá indicar por lo menos:

- a) Nombre e identificación de la firma auditora.
- b) Fecha de inicio y terminación de la auditoría.
- c) Declaración de conformidad de cada una de las condiciones previstas en el artículo 29 de la ley 527 de 1999, el decreto 1747 de 2000, el presente capítulo y las normas que los modifiquen o adicionen.
- d) Manifestación de conformidad de la DPC y evaluación de la efectividad de los planes, políticas y procedimientos de seguridad contenidos tanto en la declaración como los exigidos en el capítulo cuarto de este título.
- e) Manifestación del cumplimiento de los estándares indicados en el numeral 8.4.3 literal c) de este capítulo, teniendo en cuenta criterios reconocidos para el efecto, que cumplan por los menos con los objetivos del nivel de protección 2 (Evaluation Assurance Level 2) definido por Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (CC 2.1) CCIMB-99-031 desarrollado por el Common Criteria Project Sponsoring Organization en su parte 3 o su equivalente en la norma ISO/IEC 15408. El informe deberá precisar el criterio que observó para cada uno de estos objetivos del numeral 8.4.3 literal c) de este capítulo, la fuente de dicho criterio y el reconocimiento que tiene.
- f) Tratándose de entidades extranjeras que obren en las condiciones previstas en el artículo 12 del decreto 1747 de 2000, los informes de auditoría deberán demostrar que está facultada para realizar este tipo de auditorías en su país de origen. Y
- g) Firma del representante legal de la firma auditora.

8.4 ESTÁNDARES, PLANES Y PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD.

A los estándares, planes y procedimiento de seguridad les son aplicables las siguientes reglas:

8.4.1 ESTÁNDARES.

Para los efectos previstos en el artículo 27 del decreto 1747 de 2000, se admitirán los siguientes estándares:

a) Para algoritmos de firma:

i. Algoritmos de firma digital identificados con los siguientes ASN.1 OID y referenciados por el Internet Engineering Task Force (IETF):

- md5WithRSAEncryption

- sha-1WithRSAEncryption

- id-dsa-with-sha1

- ecdsa-with-sha1

ii. El algoritmo y la longitud de la clave seleccionados deben garantizar la unicidad de la firma digital de los documentos que se firmen de acuerdo con los usos permitidos del certificado. Esta longitud debe ser superior o igual a 1024 bits en la clave de RSA utilizada en los algoritmos de firma digital o su equivalente longitudes inferiores serán admitidas, pero no menores de 512 bits o su equivalente, previa justificación de garantía de la unicidad.

b) Para generación de par de claves: Un método de generación de claves privada y pública que garantice la unicidad y la imposibilidad de estar incurso en situaciones contempladas en el artículo 16 del decreto 1747 de 2000.

c) Para generación de firma digital: Un sistema de generación de firma digital que utilice un algoritmo de firma digital admitido.

d) Para certificados en relación con firma digital: Los certificados compatibles con el estándar de la International Telecommunication Union (ITU - T) X – 509 versión 3.

e) Para listas de certificados revocados: El estándar de CRL de la ITU X-509 versión 2.

8.4.2 DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE CERTIFICACIÓN (DPC).

La declaración de prácticas de certificación a que se hace referencia en el artículo 6 del decreto 1747 de 2000, deberá estar accesible desde la página Web principal de la entidad de certificación, disponible al público en todo momento y tendrá que incluir:

a) La identificación de la entidad que presta los servicios de certificación. Esta información incluirá el nombre, razón o denominación social de la entidad, el domicilio social, teléfono, fax, dirección de correo electrónico y la oficina responsable de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) de los suscriptores y usuarios. Si la entidad de certificación tiene entidades subordinadas o subcontratadas, deberá incluir esta misma información respecto de cada una de ellas.

b) La política de manejo de los certificados, que debe incluir:

i. Los requisitos y el procedimiento de expedición de certificados, incluyendo los procedimientos de identificación del suscriptor y de las entidades reconocidas, de acuerdo

con lo previsto en el artículo [43](#) de la Ley 527 de 1999.

ii. Los tipos de certificados que ofrece, sus diferencias, el grado de confiabilidad y los posibles usos de cada uno de ellos, límites de responsabilidad y el tiempo durante el cual se garantiza la condición de unicidad de la firma digital.

iii. El contenido de cada uno de los distintos tipos de certificados.

iv. El procedimiento para la actualización de la información contenida en los certificados.

v. El procedimiento, las verificaciones, la oportunidad y las personas que podrán invocar las causales de revocación de los certificados.

vi. La vigencia de cada uno de los tipos de certificados.

vii. La información sobre el sistema de seguridad para proteger la información que se recoge con el fin de expedir los certificados.

c) Las obligaciones de la entidad de certificación y de los suscriptores del certificado, así como las precauciones que deben observar los terceros que confían en el certificado.

d) La información que se le va a solicitar a los suscriptores.

e) El manejo de la información que se obtiene de los suscriptores de acuerdo a las normas aplicables en la materia, detallando:

i. El manejo de la información de naturaleza confidencial.

ii. Los eventos en que se revelará la información confidencial dada por el suscriptor, de acuerdo con las normas vigentes.

f) Las garantías que ofrece la entidad para el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de sus actividades y los clausulados de los seguros que protegen a los terceros por los perjuicios que pueda causar la entidad y/o los reglamentos de los contratos de fiducia constituidos para el efecto.

g) Los límites de responsabilidad de la entidad de certificación en cada uno de los tipos de certificados y por cada documento firmado.

h) Las tarifas de expedición y revocación de certificados y los servicios que incluyen.

i) Los procedimientos de seguridad para el manejo de los siguientes eventos:

i. Cuando la seguridad de la clave privada de la entidad de certificación se ha visto comprometida.

ii. Cuando el sistema de seguridad de la entidad de certificación ha sido vulnerado.

iii. Cuando se presenten fallas en el sistema de la entidad de certificación que comprometan la prestación del servicio.

iv. Cuando los sistemas de cifrado pierdan vigencia por no ofrecer el nivel de seguridad contratado por el suscriptor.

j) El plan de contingencia encaminado a garantizar la continuidad del servicio de certificación, cuando ocurra algún evento que comprometa la prestación del servicio.

k) Modelos y minutas de los contratos que utilizará: En caso de prever su existencia, texto de las cláusulas compromisorias que establezcan el procedimiento jurídico para la resolución de conflictos, especificando al menos la jurisdicción y la ley aplicable en caso que alguna de las partes no tenga domicilio en el territorio colombiano.

l) La política de manejo de otros servicios que fuere a prestar, detallando sus condiciones.

8.4.3 SISTEMA CONFIABLE.

Para los efectos del artículo 2 del decreto 1747 de 2000, un sistema será confiable cuando cumpla con los siguientes aspectos:

a) Políticas, planes y procedimientos de seguridad: La entidad debe definir y poner en práctica, después de autorizada, las políticas, planes y procedimientos de seguridad tendientes a garantizar la prestación continua de los servicios de certificación, que deben ser revisados y actualizados periódicamente. Estos deben incluir al menos:

- i. Políticas y procedimientos de seguridad de las instalaciones físicas y los equipos.
- ii. Políticas de acceso a los sistemas e instalaciones de la entidad con monitoreo constante.
- iii. Procedimientos de actualización de hardware y software, utilizados para la operación de entidades de certificación.
- iv. Procedimientos de contingencia en cada uno de los riesgos potenciales que atenten en contra del funcionamiento de la entidad, según estudio que se actualizará periódicamente.
- v. Plan de manejo, control y prevención de virus informático.
- vi. Procedimiento de generación de claves de la entidad de certificación que garantice que:
 - Solo se hace ante la presencia de los representantes legales de la entidad.
 - Los algoritmos utilizados y la longitud de las claves utilizadas son tales que garanticen la unicidad de las firmas generadas en los certificados, por el tiempo de vigencia máximo que duren los mensajes de datos firmados por sus suscriptores.

b) Corta fuegos (Firewall): La entidad de certificación debe aislar los servidores de la red interna y externa mediante la instalación de un corta fuegos o firewall, en el cual deben ser configuradas las políticas de acceso y alertas pertinentes.

La red del centro de cómputo debe estar ubicada en segmentos de red físicos independientes de la red interna del sistema, garantizando que el corta fuegos sea el elemento que autoriza el acceso lógico a los sistemas de certificación.

c) Sistemas de emisión y administración de certificados: Los sistemas de emisión y administración de certificados deben prestar en forma segura y continua el servicio. En todo caso, las entidades deberán cumplir al menos con una de las siguientes condiciones:

- i. Cumplir con el Certificate Issuing and Management Components Protection Profile nivel 2

desarrollado por el National Institute of Standards and Technologies; o

ii. Cumplir con requerimientos técnicos que correspondan por lo menos con los objetivos del nivel de protección 2 (Evaluation Assurance Level 2) definido por Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (CC 2.1) CCIMB-99-031 desarrollado por el Common Criteria Project Sponsoring Organization en su parte 3 o su equivalente en la norma ISO/IEC 15408, de:

- Sistema de registro de auditoría de todas las operaciones relativas al funcionamiento y administración de los elementos de emisión y administración de certificados, que permita reconstruir en todo momento cualquier actividad de la entidad
- Sistema de almacenamiento secundario de toda la información de la entidad, en un segundo dispositivo que cuente por lo menos con la misma seguridad que el dispositivo original, para poder reconstruir la información de forma segura en caso necesario
- Dispositivo de generación y almacenamiento de la clave privada, tal que se garantice su privacidad y destrucción en caso de cualquier intento de violación. El dispositivo y los procedimientos deben garantizar que la generación de la clave privada de la entidad solo puede ser generada en presencia de los representantes legales de la misma
- Sistema de chequeo de integridad de la información del sistema, los datos y en particular de sus claves.

8.5 CERTIFICADOS.

8.5.1 CONTENIDO GENERAL.

Los certificados deberán cumplir con lo señalado en el numeral 8.4.1 literal d) del presente capítulo y con los requisitos exigidos en artículo [35](#) de la ley 527 de 1999.

8.5.2 CONTENIDO DE LOS CERTIFICADOS RECÍPROCOS.

Los certificados recíprocos señalados en el parágrafo del artículo 14 del decreto 1747 de 2000, deben contener al menos la siguiente información:

- a) Identificador único del certificado;
- b) Clave pública de la entidad que se está reconociendo;
- c) Tipos de certificados a los que se remite el reconocimiento;
- d) Duración del reconocimiento;
- e) Referencia de los límites de responsabilidad del tipo de certificado al cual se remite el reconocimiento.

CAPÍTULO SEGUNDO.

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)

Notas de Vigencia

- Capítulo adicionado a la Circular 2 de 2015, 'adicionar el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.686 de 4 de noviembre de 2015.

2.1 INFORMACIÓN ADICIONAL QUE DEBERÁ INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD). <Numeral modificado por la Circular 3 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> Los Responsables del tratamiento, sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos totales superiores a 100.000 Unidades de Valor Tributario (UVT) y personas jurídicas de naturaleza pública deben inscribir en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) la siguiente información, además de la establecida mediante el Capítulo 26 del Decreto Único número [1074](#) de 2015:

- a) Información almacenada en la base de datos. Es la clasificación de los datos personales almacenados en cada base de datos, agrupados por categorías y subcategorías, de acuerdo con la naturaleza de los mismos;
- b) Medidas de seguridad de la información. Corresponde a los controles implementados por el Responsable del Tratamiento para garantizar la seguridad de las bases de datos que está registrando, teniendo en cuenta las preguntas dispuestas para el efecto en el RNBD. Tales preguntas no constituyen de ninguna manera instrucciones acerca de las medidas de seguridad que deben implementar los Responsables del Tratamiento de datos personales;
- c) Procedencia de los datos personales. La procedencia de los datos se refiere a si estos son recolectados del Titular de la información o suministrados por terceros y si se cuenta con la autorización para el tratamiento o existe una causal de exoneración, de acuerdo con lo establecido en el artículo [10](#) de la Ley 1581 de 2012;
- d) Transferencia internacional de datos personales. La información relacionada con la Transferencia internacional de datos personales comprende la identificación del destinatario como Responsable del Tratamiento, el país en el que este se encuentra ubicado y si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo [26](#) de la Ley 1581 de 2012;
- e) Transmisión internacional de datos personales. La información relacionada con la Transmisión internacional de datos comprende la identificación del destinatario como Encargado del Tratamiento, el país en el que este se encuentra ubicado, si se tiene un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo [2.2.2.25.5.2](#) de la Sección 5 del Capítulo 25 del Decreto Único número 1074 de 2015 o si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f) Reporte de novedades. Se reportarán como novedades los reclamos presentados por los Titulares ante los Responsables del Tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD y/o sus Encargados y los incidentes de seguridad que afecten las bases de datos administradas por cualquier Responsable del Tratamiento, así:
- i) Reclamos presentados por los Titulares: Corresponde a la información de los reclamos presentados por los Titulares ante el Responsable y/o Encargado del tratamiento, según sea el

caso, dentro de un semestre calendario (enero – junio y julio – diciembre). Esta información se reportará teniendo en cuenta lo manifestado por los Titulares y los tipos de reclamos preestablecidos en el RNBD. El reporte deberá ser el resultado de consolidar los reclamos presentados por los Titulares ante los Responsables del Tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD y sus respectivos Encargados del Tratamiento.

ii) Incidentes de seguridad: Se refiere a la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado, que deberán reportarse al RNBD por parte de los Responsables del Tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

Los Responsables del Tratamiento que no se encuentren obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD y los Encargados del Tratamiento, deberán hacer el reporte de los incidentes de seguridad que afecten la información contenida en estas mediante el aplicativo dispuesto para tal fin en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio en el micrositio de la Delegatura para la Protección de Datos Personales o mediante cualquiera de los canales habilitados por la entidad para recibir comunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

La información relacionada con las medidas de seguridad, los reclamos presentados por los Titulares y los incidentes de seguridad reportados en el RNBD no estará disponible para consulta pública.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 3 de 2018, 'modificar los numerales [2.1](#) al [2.4](#) y eliminar los numerales [2.5](#) al [2.7](#) del Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.672 de 1 de agosto de 2018.
- Capítulo adicionado a la Circular 2 de 2015, 'adicionar el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 49.686 de 4 de noviembre de 2015.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 2 de 2015:

2.1. Información adicional que deberá inscribirse en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

Los Responsables del Tratamiento, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las Cámaras de Comercio y sociedades de economía mixta, deben inscribir en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) la siguiente información, además de la establecida mediante el Capítulo [26](#) del Decreto Único número 1074 de 2015.

a) Información almacenada en la base de datos. Es la clasificación de los datos personales almacenados en cada base de datos, agrupados por categorías y subcategorías, de acuerdo con la naturaleza de los mismos;

b) Medidas de seguridad de la información. Corresponde a los controles implementados por el Responsable del Tratamiento para garantizar la seguridad de las bases de datos que está registrando, teniendo en cuenta las preguntas dispuestas para el efecto en el RNBD. Tales preguntas no constituyen de ninguna manera instrucciones acerca de las medidas de seguridad que deben implementar los Responsables del Tratamiento de datos personales;

c) Procedencia de los datos personales. La procedencia de los datos se refiere a si estos son recolectados del Titular de la información o suministrados por terceros y si se cuenta con la autorización para el tratamiento o existe una causal de exoneración, de acuerdo con lo establecido en el artículo [10](#) de la Ley 1581 de 2012;

d) Transferencia internacional de datos personales. La información relacionada con la Transferencia internacional de datos personales comprende la identificación del destinatario como Responsable del Tratamiento, el país en el que este se encuentra ubicado y si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo [26](#) de la Ley 1581 de 2012;

e) Transmisión internacional de datos personales. La información relacionada con la Transmisión internacional de datos comprende la identificación del destinatario como Encargado del Tratamiento, el país en el que este se encuentra ubicado, si se tiene un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo [2.2.2.25.5.2](#) de la Sección 5 del Capítulo 25 del Decreto Único número 1074 de 2015 o si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio;

f) Cesión o transferencia nacional de la base de datos. La información relacionada con la cesión o transferencia nacional de datos incluye la identificación del cesionario, quien se considerará Responsable del Tratamiento de la base de datos cedida a partir del momento en que se perfeccione la cesión. No es obligatorio para el cedente registrar la cesión de la base de datos. Sin embargo, el cesionario, como Responsable del Tratamiento, debe cumplir con el registro de la base de datos que le ha sido cedida;

g) Reporte de novedades. Una vez finalizada la inscripción de la base de datos en el RNBD, se reportarán como novedades los reclamos presentados por los Titulares y los incidentes de seguridad que afecten la base de datos, de acuerdo con las siguientes reglas:

(i) Reclamos presentados por los Titulares. Corresponde a la información de los reclamos presentados por los Titulares ante el Responsable y/o el Encargado del Tratamiento, según sea el caso, dentro de un semestre calendario (enero-junio y julio-diciembre). Esta información se reportará teniendo en cuenta lo manifestado por los Titulares y los tipos de reclamos preestablecidos en el registro. El reporte deberá ser el resultado de consolidar los reclamos presentados por los Titulares ante el Responsable y el (los) Encargado (s) del Tratamiento;

(ii) Incidentes de seguridad. Se refiere a la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado, que deberán reportarse al RNBD dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

La información relacionada con las medidas de seguridad, los reclamos presentados por los Titulares y los incidentes reportados por los Responsables del Tratamiento no estará disponible para consulta pública.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de julio de 2019

