



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE PROCESOS DE MANERA VIRTUAL

**ANTE LA DELEGATURA PARA
ASUNTOS JURISDICCIONALES
DE LA SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO**



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ

Superintendente de Industria y Comercio

CAROLINA ESTRELLA BOLAÑOS

Superintendente Delegada para Asuntos Jurisdiccionales

ANGÉLICA ASPRILLA

Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE

ANGÉLICA ACUÑA

Secretaria General

BOGOTÁ COLOMBIA 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. DESTINATARIOS.....	4
3. GLOSARIO	4
4. CANALES DE RADICACIÓN DE DEMANDAS Y OTROS MEMORIALES ANTE LA DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES.....	5
4.1 Aplicativo “Demande aquí” para procesos de protección al consumidor. A través de este canal usted sólo puede presentar demandas de protección al consumidor.....	5
4.2 Aplicativo “Trámites jurisdiccionales por Competencia Desleal y Propiedad Industrial”	6
4.3 Radicación de documentos a través de correo electrónico	8
5. CONSULTA DE TRÁMITES DE ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	9
6. CONSULTA DE TRÁMITES DE COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.....	11
7. CONSULTA DE NOTIFICACIONES POR ESTADO Y FIJACIONES EN LISTA DE LAS ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LOS PROCESOS POR COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	16
8. NOTIFICACIÓN PERSONAL EN PROCESOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	18
9. INSTRUCCIONES PARA LA COMPARECENCIA A AUDIENCIAS VIRTUALES	19
10. MEDIOS DE CONTACTO.....	27

1. OBJETIVO

Establecer la forma en la que los usuarios externos pueden tramitar de manera virtual los procesos dentro del marco de las acciones de protección de los derechos de los consumidores, acciones por violación a las normas de competencia desleal e infracción de los derechos de propiedad industrial, que se adelantan ante la **Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales**.

2. DESTINATARIOS

El presente documento está dirigido a todos los usuarios externos que adelantan o desean adelantar trámites ante la **Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales**, dentro de marco de las facultades jurisdiccionales asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. GLOSARIO

ARCHIVO ADJUNTO: Es un archivo de cualquier tipo que se envía junto a un mensaje de correo electrónico.

AUDIENCIA VIRTUAL: Diligencia judicial realizada a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que permite mantener la reunión entre el juez y las partes a través de un espacio virtual sin la necesidad de la comparecencia física a las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio que permite el intercambio de mensajes entre distintos usuarios a través de una red de comunicaciones.

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con el correo contactenos@sic.gov.co, esta es la cuenta de correo institucional a la cual los usuarios pueden enviar los mensajes de datos que competen a la Entidad.

DEMANDA: Escrito mediante el cual una persona natural o jurídica ejerce su derecho de acción ante las autoridades judiciales.

FORMATO: Es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en el ámbito virtual.

GMAIL: Es el servidor de correos electrónicos creado por GOOGLE.

MEMORIAL: Escrito o comunicación que se radica ante una autoridad judicial.

OUTLOOK: Es el servidor de correos electrónicos creado por MICROSOFT.

SERVIDOR DE CORREO: Es una aplicación que se encarga de realizar la gestión de envío, recepción y almacenamiento de mensajes a través de Internet.

4. CANALES DE RADICACIÓN DE DEMANDAS Y OTROS MEMORIALES ANTE LA DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES.

4.1 Aplicativo “Demande aquí” para procesos de protección al consumidor. A través de este canal usted sólo puede presentar demandas de protección al consumidor.

Para radicar las demandas de protección al consumidor usted debe ingresar a la página web www.sic.gov.co. En la parte derecha de la página encontrará un banner de color amarillo con el nombre “Trámites y servicios” del cual se despliega un menú en donde se encuentra la opción “Demande aquí”, tal como se observa en la siguiente imagen:



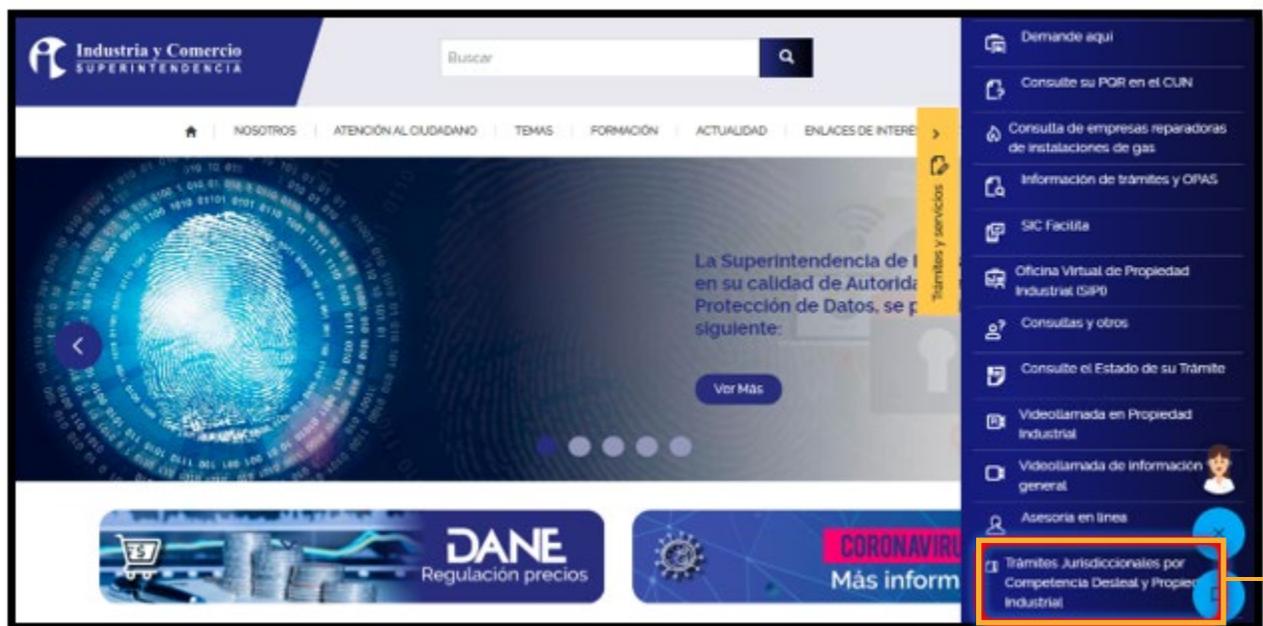
Haga clic en el campo señalado en la imagen “Demande aquí” y proceda a diligenciar los datos solicitados en cada uno de los pasos que el formulario le solicite.

Si desea adjuntar documentos con la demanda debe hacerlo en formato **PDF, JPG o MP4**. Tenga en cuenta que los documentos adjuntados no pueden superar una capacidad de **2 megas**.

4.2 Aplicativo “Trámites jurisdiccionales por Competencia Desleal y Propiedad Industrial”

A través de esta opción usted solamente podrá radicar demandas, solicitudes de medidas cautelares y de práctica de pruebas extraprocesales destinadas al Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

Para lo anterior, usted debe ingresar a la página web www.sic.gov.co. En la parte derecha de la página encontrará un banner de color amarillo con el nombre “Trámites y servicios” del cual se despliega un menú en donde se encuentra la opción “Trámites Jurisdiccionales por Competencia Desleal y Propiedad Industrial”, tal como se observa en la siguiente imagen:



Al ingresar a dicho enlace, se le remitirá a un formulario en el que deberá ingresar los datos solicitados en cada uno de los pasos.

servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/CompetenciaDesleal/index.php

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

El progreso es de todos Mincomercio

Radique sus trámites jurisdiccionales por Competencia Desleal y Propiedad Industrial :: Servicios en Línea ::

Si cuenta con usuario registrado, por favor Auténtiquese aquí

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5

CLASE DE SOLICITUD Y ASUNTO

Clase de solicitud*:

Asunto*:

Seleccione...

Seleccione...

Demanda

Demanda con medida cautelar

Medida cautelar

Prueba extraprocésal

Siguiente >>

Si desea adjuntar documentos a la solicitud debe hacerlo en formato PDF, JPG o MP4. Tenga en cuenta que los documentos adjuntos no pueden superar una capacidad de 2 megas.

Una vez finalice el procedimiento de cada paso, aparecerá una ventana en la que se le informará el número de radicado y adicionalmente, podrá descargar el documento que fue enviado tal como se evidencia a continuación:

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

El progreso es de todos Mincomercio

Radique sus procedimientos por Competencia

✓

Radicación Exitosa

Número de Radicación: 20-001...-0

Descargar Archivo

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Cra 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571)5870000 . Call center: (571)5920400 Línea gratuita nacional 018000910165 www.sic.gov.co | e-mail:contactenos@sic.gov.co | Bogotá DC. - Colombia

4.3 Radicación de documentos a través de correo electrónico

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene habilitado el correo electrónico contactenos@sic.gov.co. A través de esta cuenta usted puede enviar demandas de protección al consumidor, demandas de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial, solicitudes de medidas cautelares y solicitudes de práctica de pruebas extraprocesales.

Igualmente, podrá radicar todo tipo de memoriales para que hagan parte de un expediente que ya se encuentre en trámite ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Usted debe indicar en el asunto, el número del radicado del expediente en el que quiere radicar el memorial.

Para enviar archivos adjuntos por correo electrónico a la cuenta de contactenos@sic.gov.co es importante tener en cuenta lo siguiente:

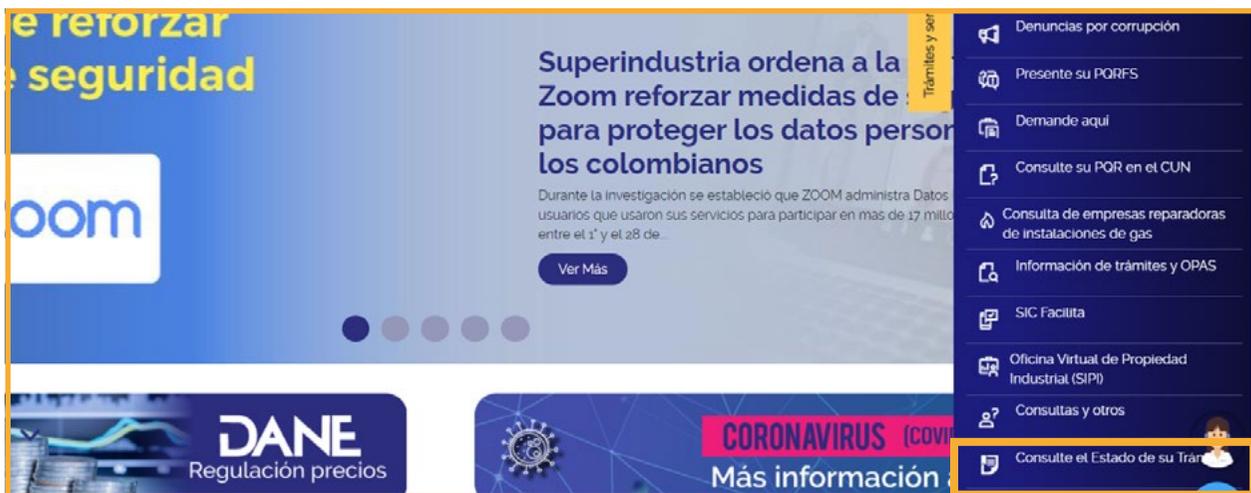
Con el fin de garantizar la autenticidad e integridad de los documentos que se remiten, no serán tenidos en cuenta los documentos enviados mediante links, Drives o similares, por ello, para evitar inconvenientes de fallo en la lectura o en la recepción de los archivos adjuntos debido al tamaño, solo serán permitidos los siguientes formatos y se debe proceder así:

- Para documentos digitales usar formato PDF.
- Para imágenes o fotografías usar formato JPG.
- Para videos usar formato MP4, cuyo tamaño debe ser de 800x600 a 30 fps.
- En lugar de hacer un solo archivo con un tamaño muy grande, se deben crear archivos más pequeños que no superen los 25 Mb.
- Si son varios archivos y la suma de estos supera el límite de 25 Mb, enviar los archivos en correos por separado indicando en el asunto el número de la parte que se remite. Ej: ASUNTO: Radicado 19-2345 parte 1, Radicado 19-2345 parte 2, Radicado 19-2345 parte 3, si es el último correo indicar Radicado 19-2345 parte final.
- Si el archivo ya existe y supera los 25 Mb, existen herramientas online que pueden ayudar a realizar la división en archivos más pequeños.
- Su documento se entenderá presentado de forma oportuna si es radicado antes del cierre del despacho, esto es, hasta las 4:30 p.m. del día en que vence el correspondiente término procesal.



5. CONSULTA DE TRÁMITES DE ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para consultar un expediente relacionado con una acción de protección al consumidor puede ingresar a través de la página web www.sic.gov.co, eligiendo la opción **"Trámites y Servicios"** que se encuentra en la parte derecha pantalla de color amarillo, tal y como se muestra en la siguiente imagen: Una vez allí, debe dar clic sobre **"Consulte el Estado de su Trámite"**:



Este vínculo lo llevará a una ventana en la cual podrá diligenciar el año y número de radicado en los campos señalados en la imagen siguiente. Se recomienda dar clic en "fecha de radicación y ascendente" para que pueda obtener la información de su proceso organizada

de manera cronológica. Luego deberá darle clic en el icono **"consultar"** que se encuentra en la parte inferior izquierda de color verde. Hecho lo anterior podrá verificar el trámite de su proceso.

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

CONSULTA DE TRÁMITES

Paginación cada 100 Registros

Datos del Trámite

Radición: Año: [dropdown] Número: [input] Cons. Pas: [input] Segu. Even: [input]

Código Único: ID: [input] AA: [dropdown] CR: [input]

Numérico: [input]

Tipo Trámite: [dropdown]

Tipo Evento: [dropdown]

Tipo Actuación: [dropdown]

Dependencia Origen: [dropdown]

Dependencia Destino: [dropdown]

Solicitante/Destinatario: [input] Tipo: [dropdown] Contenido: [input]

Identificación: [dropdown] Número: [input]

Tipo de Radicación: [dropdown] Fotos: [input]

Fecha de Radicación (Desde-Hasta): Día: [dropdown] Mes: [dropdown] Año: [dropdown] Día: [dropdown] Mes: [dropdown] Año: [dropdown]

Guía: [input]

Ordenamiento: Ordenamiento: Ascendente [radio selected] Descendente [radio] Fecha de radicación: [radio selected] Consorcio de radicación: [radio]

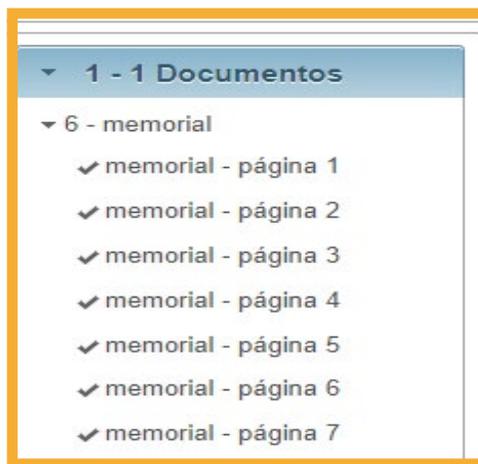
Consultar Limpiar [Cerrar Sesión]

Si desea visualizar documentos debe dar clic en la lupa que aparece al costado derecho.

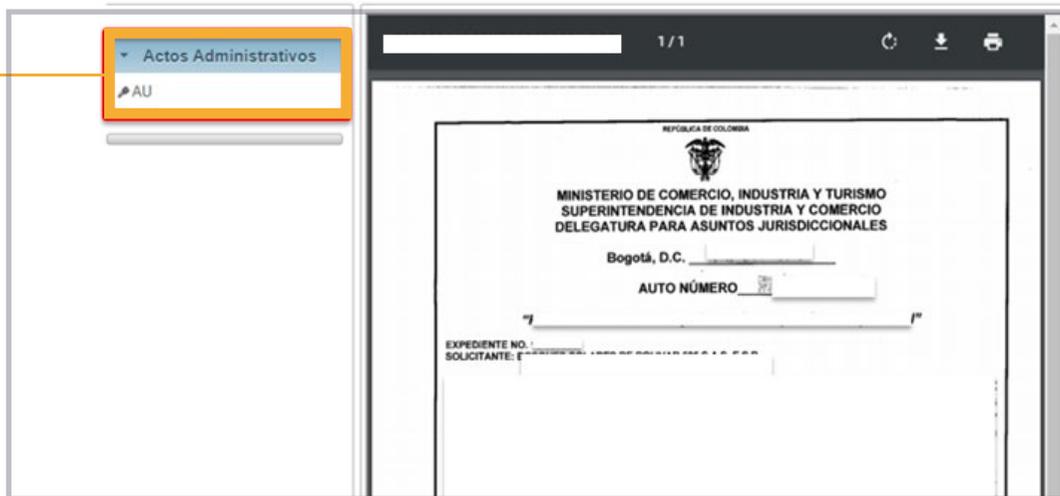
Es probable que al consultar memoriales de forma electrónica se hayan cargado varios documentos en un mismo consecutivo, por lo que para su revisión deberá acceder a todas las páginas que se evidencian en el recuadro izquierdo denominado **“Documentos”**, y posteriormente desplegar el menú de **“Presentación”** y acceder a cada una de las **“Presentaciones”**. Dicho recuadro se resalta a continuación:



Ejemplo:



Para visualizar los autos que se profieren en cada una de las actuaciones además de ingresar a la lupa, se debe desplegar la ventana que se evidencia en el recuadro izquierdo de la pantalla denominada **“Actos Administrativos”** y dar clic en la opción que le indica la expresión AU la cual va acompañada del número del auto y la fecha:



6. CONSULTA DE TRÁMITES DE COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Para acceder a la visualización de expedientes del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial, primero deberá enviar una solicitud de acceso dirigida a dicho grupo de trabajo, al correo electrónico contactenos@sic.gov.co

La solicitud será revisada por la Secretaría del grupo, a fin de establecer si quien requiere el acceso a determinado proceso cumple con los requisitos contenidos en el artículo 123 del C.G.P.

Una vez se evidencie que el solicitante puede acceder al proceso, la secretaria lo habilitará para que pueda revisarlo.

Para acceder al expediente, el usuario deberá realizar el siguiente procedimiento:

En el navegador de su preferencia deberá acceder a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co Allí deberá seleccionar el recuadro **“Asuntos Jurisdiccionales”** (a modo de guía observe el recuadro amarillo de la imagen):



Posteriormente, deberá ingresar al recuadro **“Gestione los expedientes de Competencia Desleal y Propiedad Industrial”** que se observa de la siguiente manera:



Una vez ingrese a dicha opción el sistema lo remitirá al sistema de trámites en línea, tal como se observa a continuación:



Si aún no se encuentra registrado, deberá realizar el procedimiento del recuadro naranja que indica **“REGÍSTRESE”** y que aparece al lado derecho de la página.

Una vez tenga usuario y contraseña, deberá iniciar sesión y dirigirse a la opción **“ver mis trámites”**, en donde se desplegará un menú. Allí debe seleccionar **“Por Competencia Desleal y Propiedad Industrial”**.

¿QUÉ DESEA HACER?



GENERAR UN NUEVO TRÁMITE SOBRE ...

Asuntos Jurisdiccionales

Cámaras de Comercio

Propiedad Industrial

Protección de la competencia

Ver mis Trámites

Por Servicios en Línea

De Control Disciplinario

Por competencia Desleal y Propiedad Industrial

Protección al consumidor

Protección Datos Personales

Reglamentos técnicos y Metrología Legal

Otros Trámites y Servicios

REGISTRO PARA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

VER MIS DATOS

ACTUALIZAR DATOS PERSONALES

CAMBIAR CONTRASEÑA

AUTORIZAR DATOS PERSONALES

Posteriormente, se abrirá una ventana en donde aparecerán los radicados sobre los cuales se ha habilitado la opción para visualizar los expedientes, de la siguiente manera:

Por competencia Desleal y Propiedad Industrial

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Usuario:

El progreso es de todos Mincomercio

MIS TRÁMITES - Competencia Desleal y Propiedad Industrial

Mostrar 10 Registros

Buscar:

Año	Número radicado	Fecha	Dependencia	Detalles
17		2017-03-31 15:22:11	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Detalles
18		2018-09-17 15:34:19	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Detalles
19		2019-04-12 16:15:28	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Detalles
19		2019-08-30 15:17:50	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Detalles
20		2020-03-12 11:10:17	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Detalles

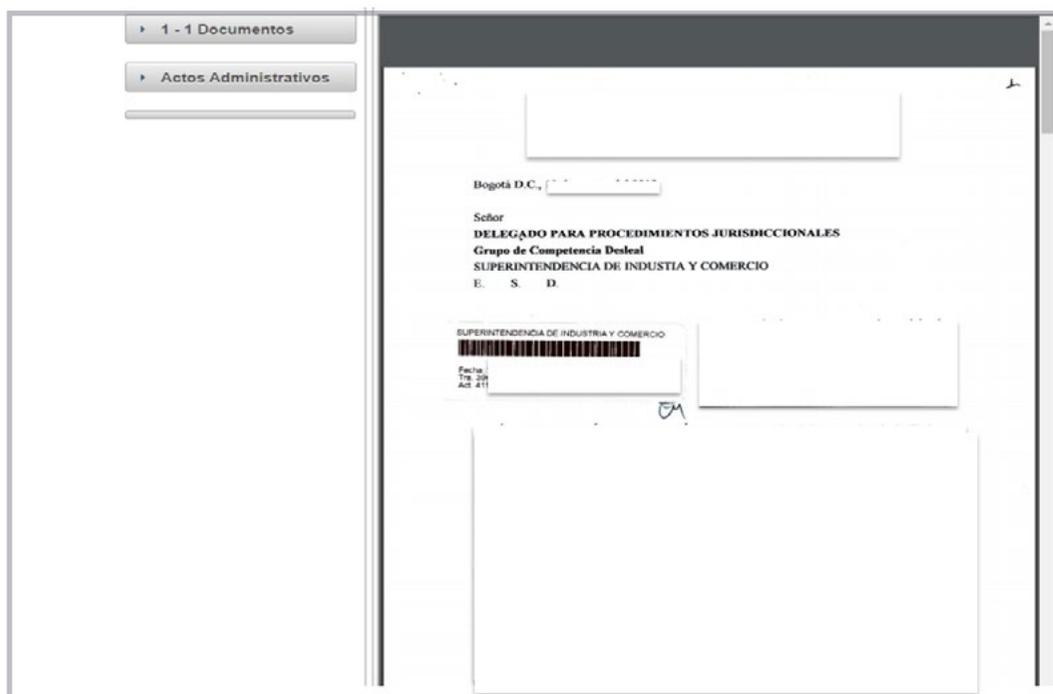
CERRAR X

Para acceder al contenido de cada radicado ingrese al recuadro **"Detalles"** en donde se desplegará una ventana con el contenido del expediente y la siguiente información: número de radicado, consecutivo asignado, fecha, dependencia, solicitante y ver. Se debe tener en cuenta que el contenido de cada uno de los expedientes se encuentra en orden cronológico (por fecha de radicación de los documentos) y no en razón del consecutivo asignado.

Para la visualización de los documentos, deberá dar clic en la lupa que aparece en el recuadro al lado derecho:

Número radicado	Cons.rad	Fecha	Dependencia	Solicitante	Ver
[Redacted]	0	2019-08-30 15:17:50	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	[Redacted]	[Lupa]
[Redacted]	1	2019-10-16 16:57:56	GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	[Redacted]	[Lupa]

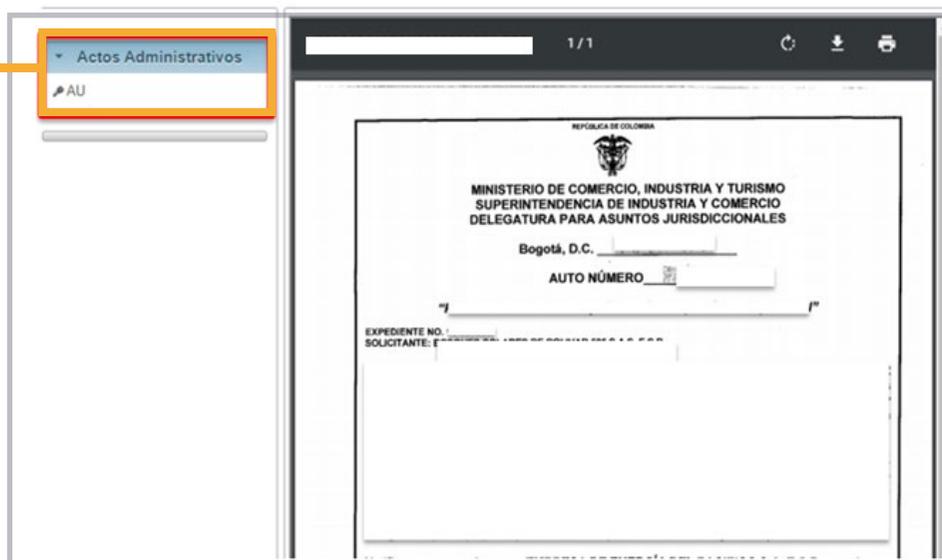
Realizado lo anterior, aparecerá la una ventana con la siguiente información:



Es probable se hayan cargado varios documentos o anexos en un mismo consecutivo, por lo que, para su revisión deberá acceder a todas las páginas que se muestran en el recuadro izquierdo denominado **“Documentos”**, y posteriormente desplegar el menú de **“Presentación”** y acceder a cada una de las **“Páginas”**. Tal como se muestra a continuación:



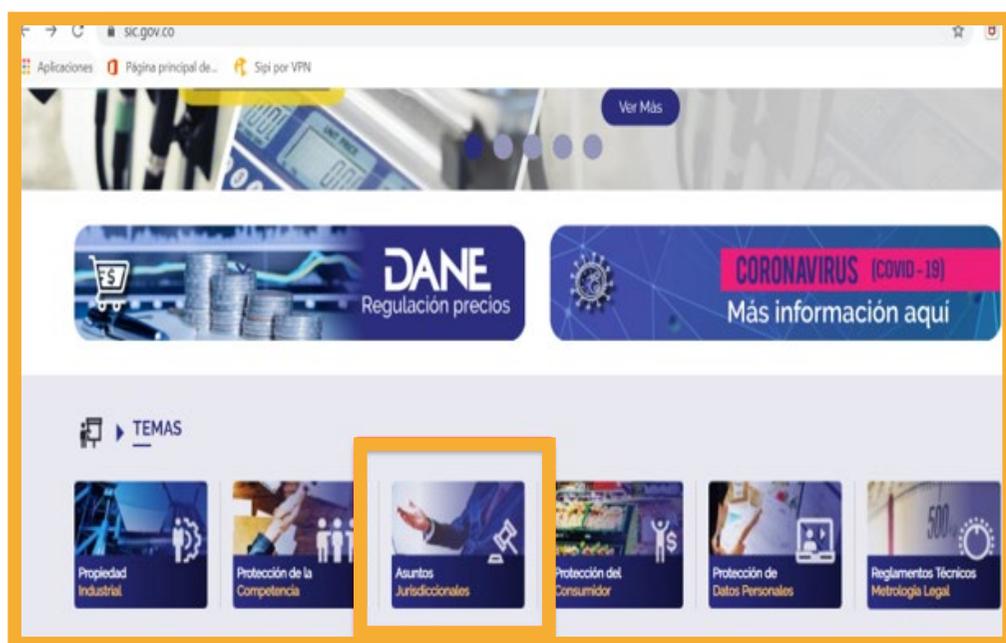
Para visualizar los autos que se profieren en cada una de las actuaciones, además de ingresar a la lupa, se debe desplegar la ventana que se evidencia en el recuadro izquierdo de la pantalla denominada **“Actos Administrativos”** y dar clic en la opción que le indica la expresión AU la cual va acompañada del número del auto y la fecha.



7. CONSULTA DE NOTIFICACIONES POR ESTADO Y FIJACIONES EN LISTA DE LAS ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LOS PROCESOS POR COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

Las notificaciones por estado se realizarán en la página web: www.sic.gov.co

Para consultarlo, haga clic en el banner de “Asuntos Jurisdiccionales” que se destaca a continuación:



Una vez se despliegue la siguiente imagen, deberá dar clic en el cuadro de notificaciones:



A continuación, encontrará el enlace para consultar el estado según el día de su publicación. También encontrará un filtro en donde podrá precisar el día que desea revisar.

Para consultar un estado haga clic en la sección de **"Tipo de Notificación"** y seleccione la opción **"Por estado"**. A continuación seleccione la fecha que desea consultar así:

Para consultar la fijación en lista, en la casilla "Tipo de Notificación" deberá seleccionar la opción "Fijaciones en lista – Acciones de protección al Consumidor" o "Fijaciones en lista – Competencia desleal y propiedad industrial", y la fecha que desea consultar:

Tenga en cuenta, que al dar clic en fijaciones en lista encontrará fijaciones en lista de competencia desleal y propiedad industrial, así como, fijaciones en lista de acciones de protección al consumidor, por lo que, dependiendo del tipo de acción que este tramitando deberá ejecutar la consulta.

8. NOTIFICACIÓN PERSONAL EN PROCESOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Para efectos de las notificaciones personales, tanto de personas naturales como jurídicas, debe tenerse en cuenta que se puede realizar conforme a cualquiera de los siguientes procedimientos:

1. Puede hacerlo mediante el envío de la providencia a la dirección electrónica o sitio de la persona a notificar, siguiendo para ello lo establecido en el artículo 8 del Decreto 806 de 2020.

2. Puede hacerlo siguiendo el trámite señalado en el artículo 291 del Código General del Proceso, para lo cual el Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial estableció un procedimiento especial para que la parte demandada comparezca a la Entidad a fin de recibir la notificación personal, empleando medios no presenciales, tal como se explica a continuación:

2.1 El citatorio se remitirá al correo electrónico tanto de personas naturales como jurídicas.

2.2 Quien desee notificarse personalmente de una providencia en los casos en que ello es procedente, deberá contactarse con la Superintendencia de Industria y Comercio al teléfono (1) 592 04 00.

2.3 Allí, deberá informar que desea notificarse personalmente de una providencia proferida en un proceso que se tramita ante el Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial e indicar el número de radicado.

2.4 La persona de la Superintendencia de Industria y Comercio que recibe la llamada, direccionará la comunicación al Secretario del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial, quien se encargará de solicitar los datos de la persona a notificar y el envío de los documentos necesarios (poder cuando a ello hubiere lugar y documento de identidad) empleando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Realizado el procedimiento de identificación, se procederá a agotar la notificación personal en los términos establecidos en el numeral 5 del artículo 291 del C.G.P.

2.5 En el acto de notificación, el secretario remitirá al correo electrónico de la parte notificada copia de la demanda y sus anexos. De lo anterior se dejará constancia.



9. INSTRUCCIONES PARA LA COMPARECENCIA A AUDIENCIAS VIRTUALES

En el navegador de su preferencia, escriba el link de acceso a la interfaz de las salas virtuales de la Superintendencia de Industria y Comercio (<https://www.sic.gov.co/salas-virtuales>). También puede acceder desde un buscador, como Google, escribiendo “salas virtuales SIC”, y haciendo clic en la siguiente opción:

www.sic.gov.co › salas-virtuales ▼ Translate this page

Salas virtuales | Superintendencia de Industria y Comercio

"Al ingresar a las salas de audiencias virtuales, usted será grabado por el ... implementado en la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, el cual, tiene ...

Actualmente la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, cuenta con 38 salas virtuales para la realización de audiencias.

Para ingresar a la sala virtual que le fue asignada en el auto que fijó fecha para audiencia, deberá ubicarla y posteriormente seleccionarla. Tenga en cuenta que cada sala cuenta con un número y nombre.

Salas Virtuales



Cláusula:

"Al ingresar a las salas de audiencias virtuales, usted será grabado por el sistema de registro de audiencias implementado en la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, el cual, tiene la finalidad de dejar un soporte de las audiencias y actividades judiciales en ellas realizadas, así como cumplir con el principio de publicidad enunciado en los artículos 3ro. 103, 107 y 123 del Código General del Proceso. La posibilidad de descargar las audiencias se da en torno a estas mismas finalidades, razón por la cual, un uso diferente al aquí contemplado por parte de terceros se dará sin ninguna injerencia o responsabilidad por parte de la SIC.

Usted puede ejercitar sus derechos de rectificación, cancelación y supresión mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al correo electrónico: contactenos@sic.gov.co. Para más información sobre el tratamiento de su información, puede consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales en la página web www.sic.gov.co."

Sala de Reunión 28

Sala de Reunión 31

Sala GRUPO FORMACIÓN

Sala de Reunión 38 - CD y PI

Sala de Reunión 29

Sala de Reunión 32

Sala de Reunión 35 - CD y PI

Sala de Reunión 39 - CD y PI

Sala de Reunión 30

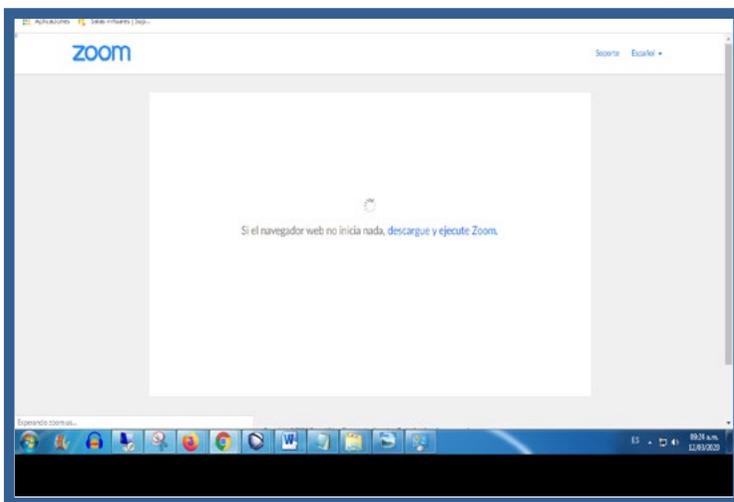
Sala de Reunión 33

Sala de Reunión 37 - CD y PI

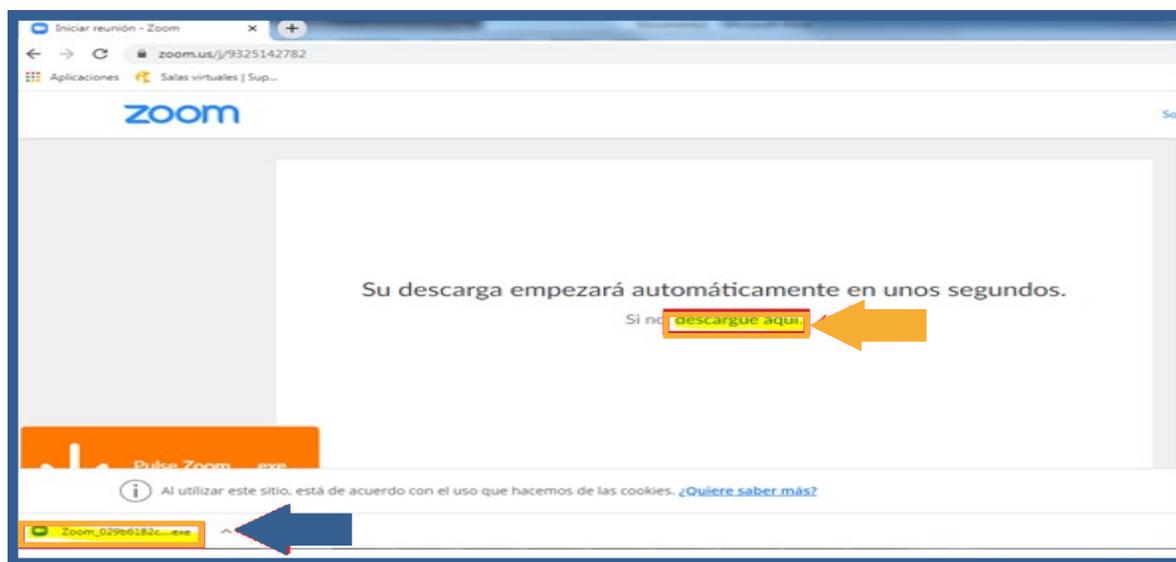
Sala de Reunión 40 - CD y PI



El sistema lo direccionará a la plataforma de **Zoom**, si es la primera vez que utiliza este servicio, debe descargar el complemento (**Launcher**).



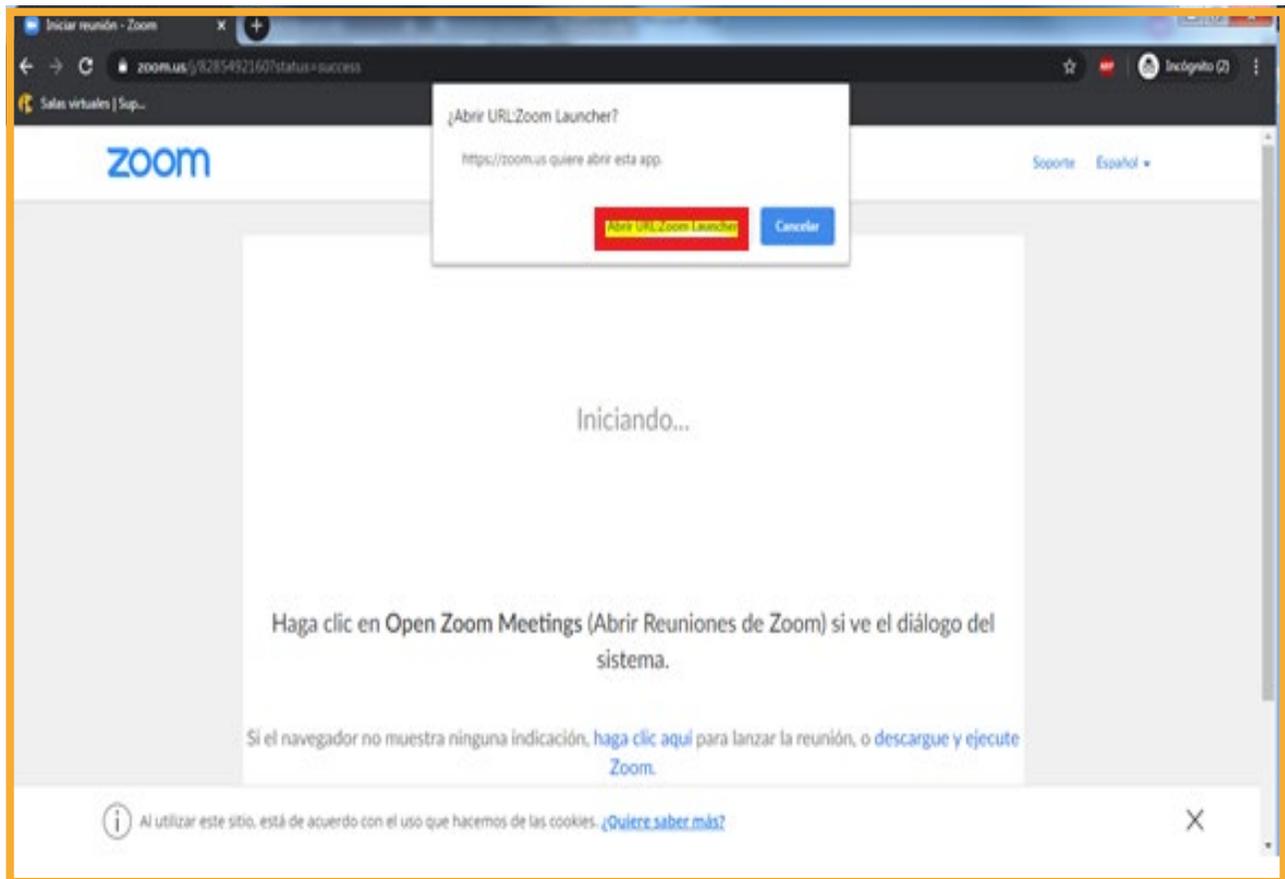
El complemento se descarga automáticamente, en caso contrario, deberá hacer clic en la opción “**Descargue aquí**” y dirigirse a la parte inferior izquierda del navegador para ejecutarlo.



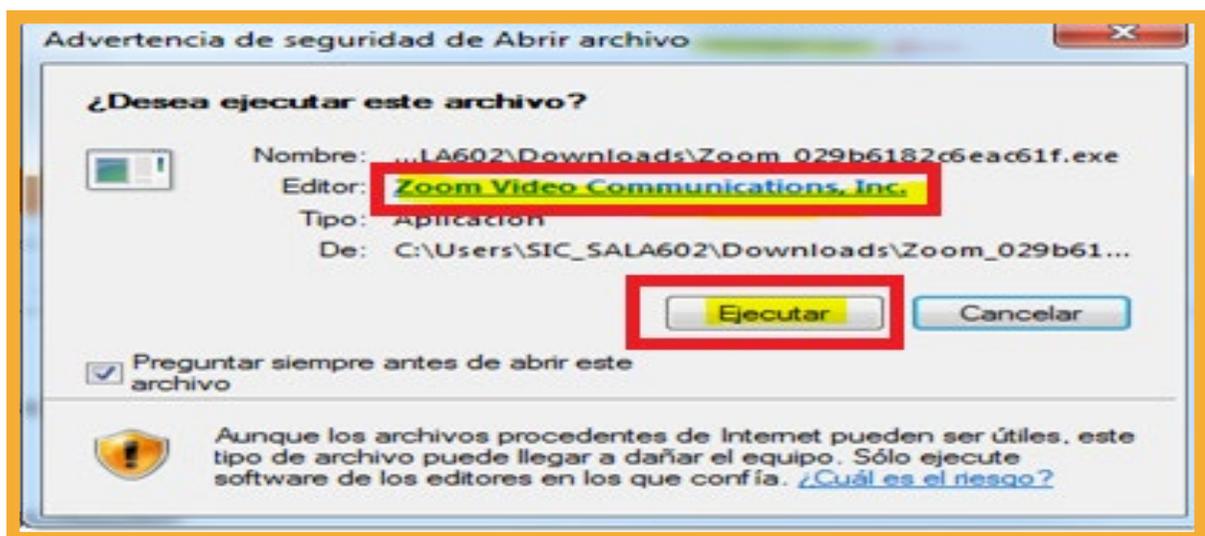
20

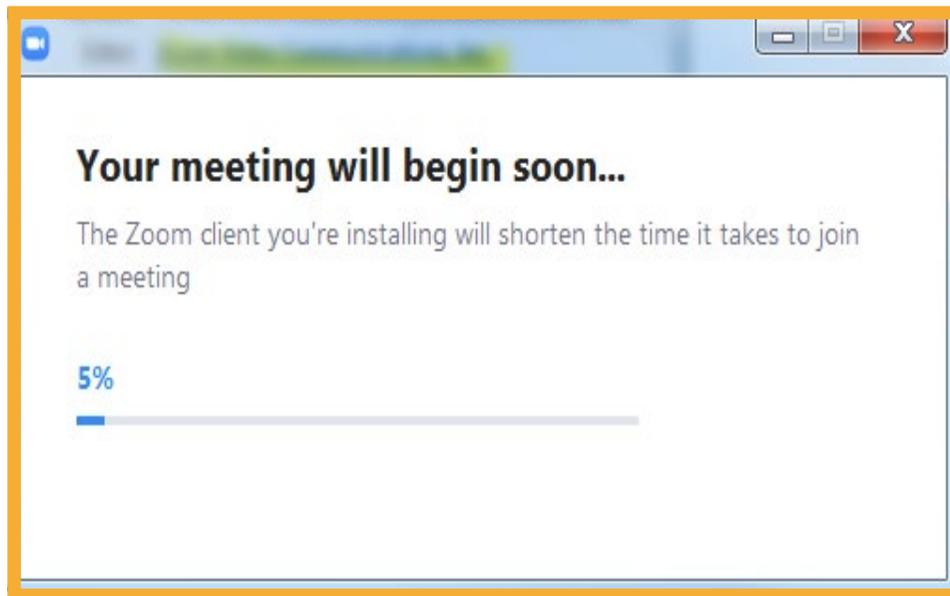
Como se puede ver en el anterior recuadro aparecerá en la carpeta de Descargas el siguiente complemento **Zoom_029b6182c6eac61f** esto significa que se ha descargado.

Si ya se ha hecho uso de esta herramienta en ocasiones anteriores, no es necesario descargar el complemento de Zoom indicado en el paso anterior, por lo que deberá continuar con la configuración de las opciones de audio y video.

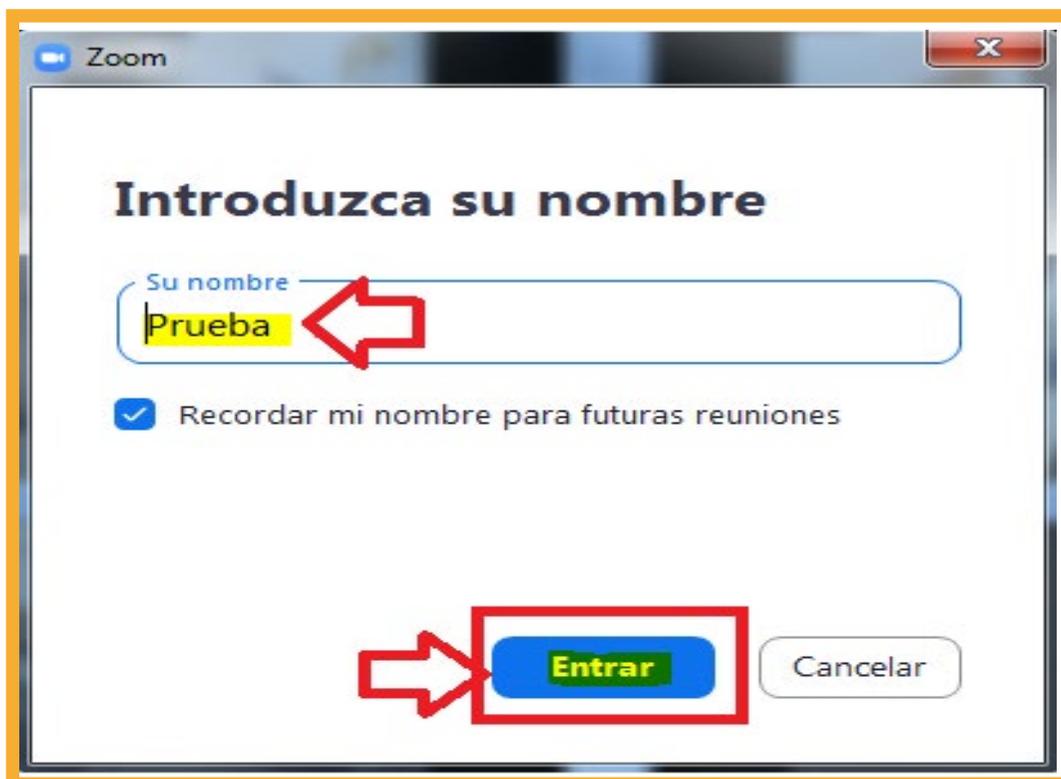


De clic en **"Ejecutar"**, de ser necesario este solicitará permisos de administrador local del equipo de cómputo ya que es un archivo ejecutable .exe.

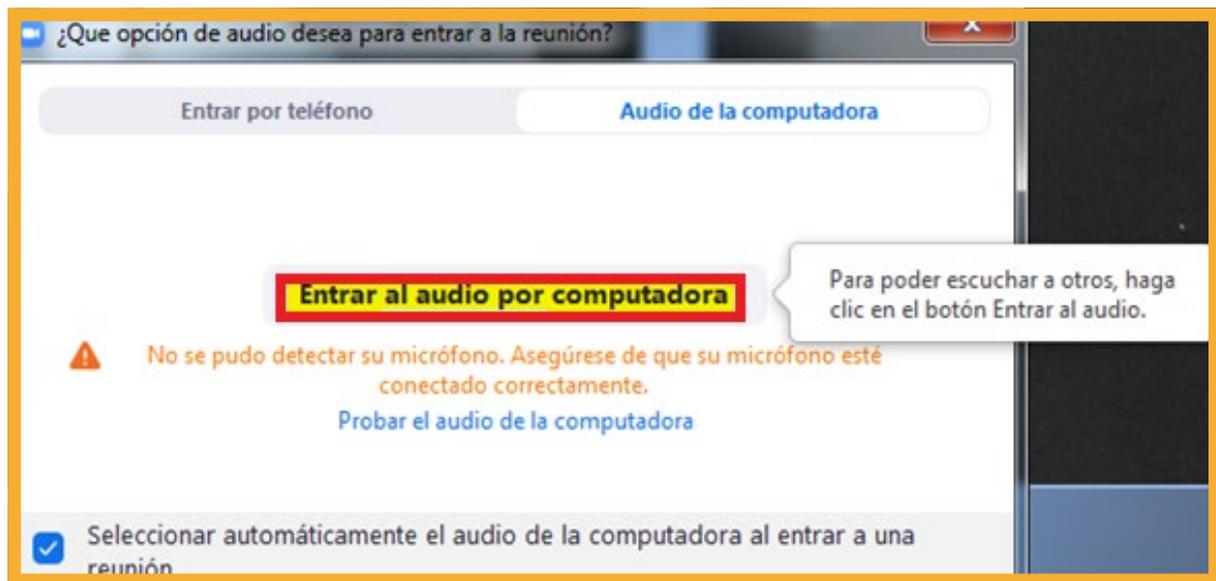




Para finalizar, aparecerá una ventana emergente del complemento de Zoom ya instalado, en donde se solicitará ingresar el nombre del usuario. Para unirse a la sala seleccionada, deberá escribir su nombre y apellido si es persona natural o la razón social de la empresa si es persona jurídica (para este caso pusimos un ejemplo con el nombre "prueba") y finalmente de clic en "Entrar".

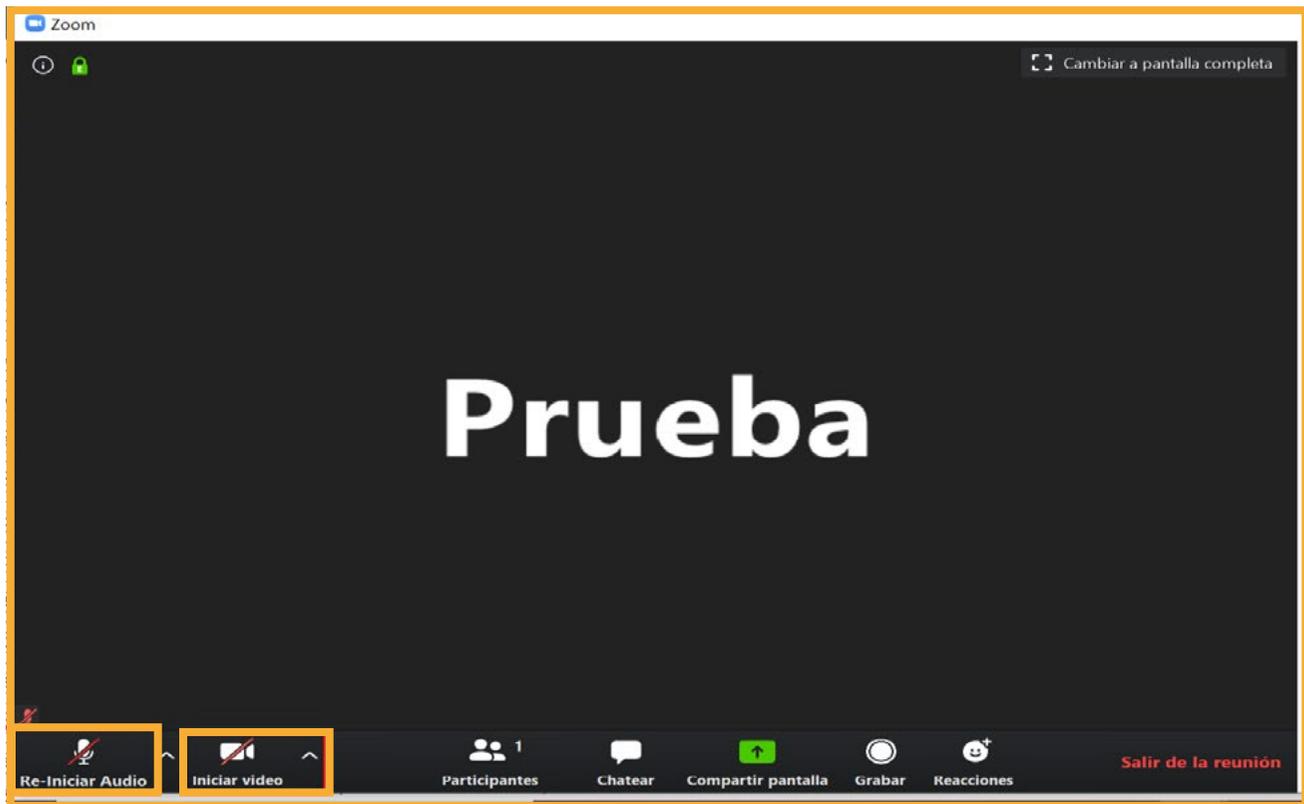


A continuación, aparecerá una vista previa de video y audio (se recomienda que el equipo de cómputo tenga actualizados los controladores de audio y video) en donde se le solicitará el permiso de activación de los mencionados dispositivos. Haga clic en el botón de **"Entrar con vídeo está computadora"** y **"Entrar al audio por computadora"**.

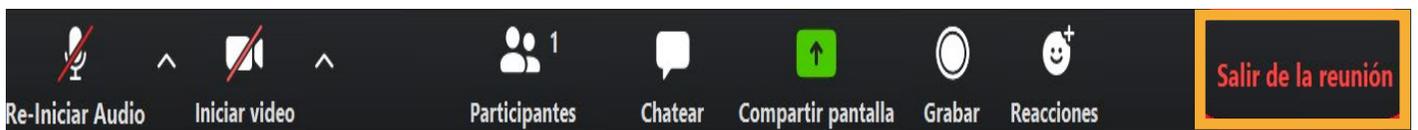


Seleccione el icono check list para que se conecte automáticamente a una próxima audiencia virtual a la plataforma de Zoom.

En seguida, el sistema lo llevará a la sala seleccionada por usted.



Para finalizar la reunión, haga clic en la opción **"Salir de la Reunión"**, ubicada en la parte inferior derecha, como se muestra a continuación:

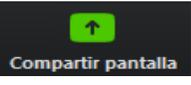


24

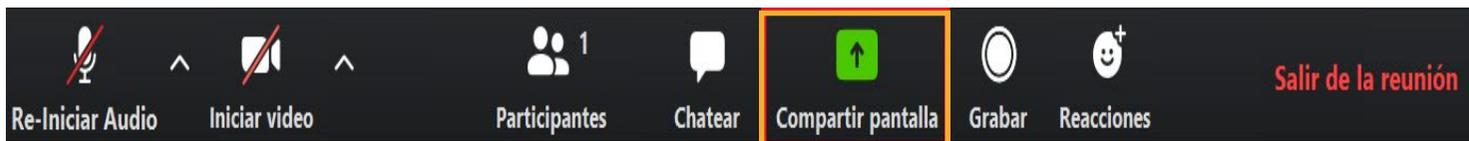
Opciones adicionales de Zoom

Tenga en cuenta que Zoom tiene predefinido el idioma Español, pero su computadora puede no estar configurada en este idioma, para lo cual debe seleccionar el idioma **"Español"** en las opciones de soporte.

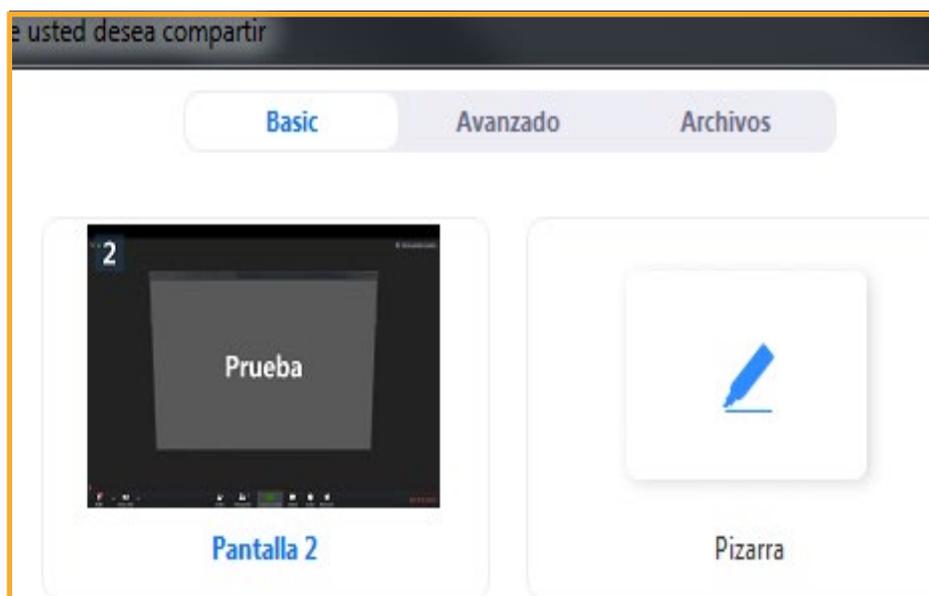


También puede utilizar la opción **"Compartir pantalla"**  en caso de que requiera mostrar algún archivo durante la conferencia, tenga en cuenta que solo puede compartir un archivo a la vez.

En su pantalla deberá escoger la opción compartir pantalla, tal como se demuestra en el siguiente recuadro.



Una vez de clic en compartir pantalla en su computador, deberá seleccionar el archivo que desee compartir, este es un ejemplo (en el ejemplo se está compartiendo el archivo que denominaron "pantalla 2"):

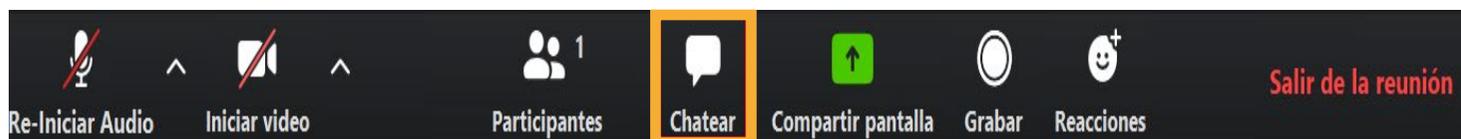


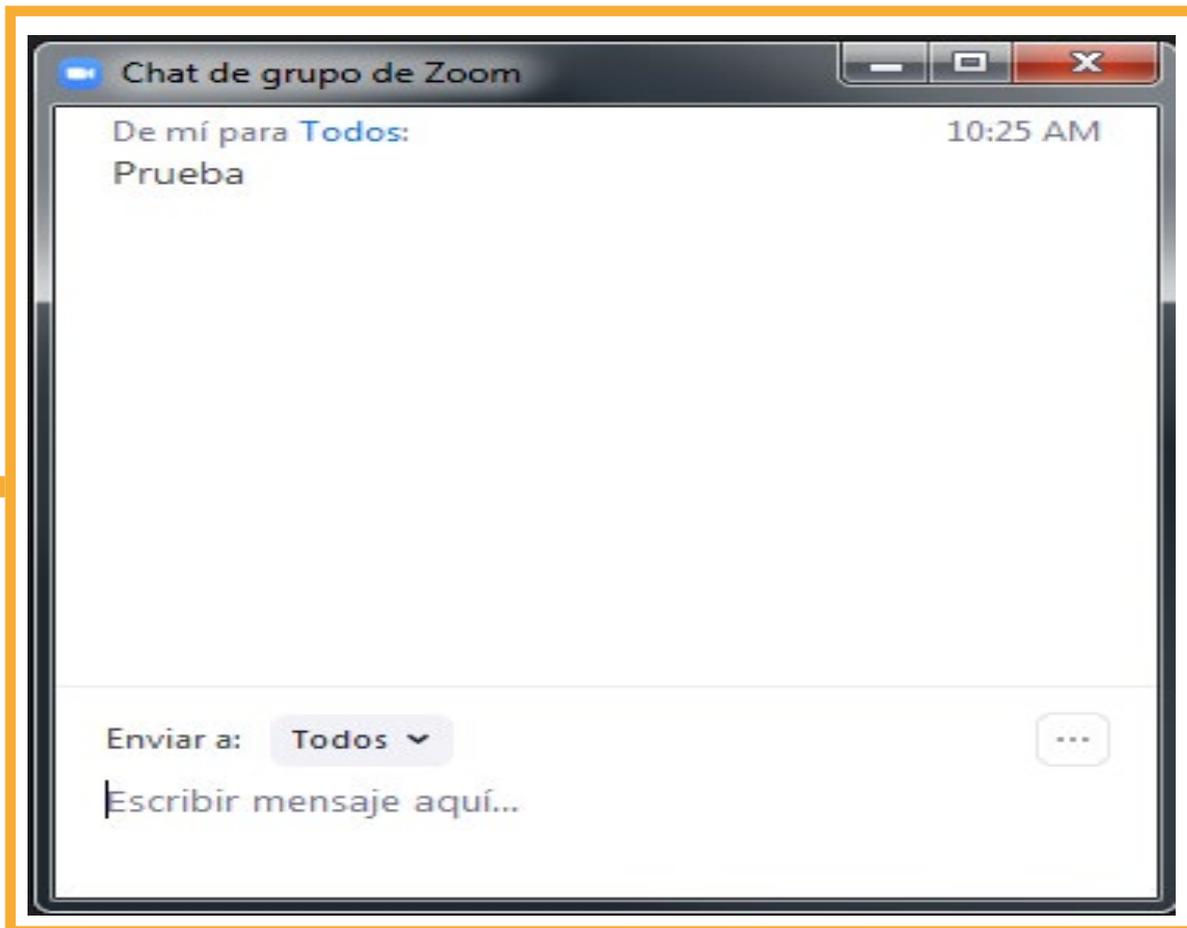
Seleccionado el archivo de su preferencia, de clic en compartir en un recuadro que aparecerá así:



Usted también puede utilizar la opción de chatear dando clic en chatear, en la parte inferior de su pantalla de clic en chatear, esto solo se realizará cuando el moderador de la audiencia lo solicite. Al dar clic en chatear se abrirá la siguiente ventana donde podrán empezar a chatear.

25





En caso de no contar con un equipo de cómputo, Tablet o celular con Internet, con apoyo en lo dispuesto en el artículo 7° del Decreto 806 de 2020, usted podrá comparecer a la audiencia de forma telefónica desde un teléfono fijo o celular. Si llama a través de un teléfono fijo desde la ciudad de Bogotá deberá marcar al número 5087702 o al 5140382. Para llamar desde un teléfono celular deberá marcar 0315087702 o al 0315140382. Si se comunica desde cualquier lugar del país desde un teléfono fijo, deberá marcar 0915087702 o al 0915140382. Acto seguido una operadora le pedirá que ingrese el ID de su reunión, seguido de la tecla numeral (#). El ID de la reunión será el indicado en el auto que fija fecha para audiencia.

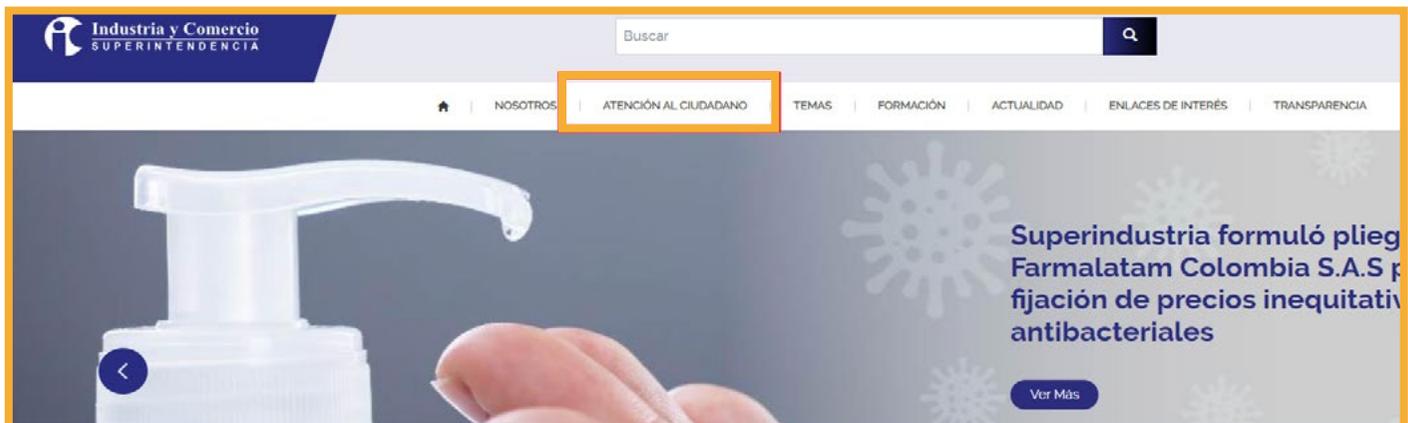
Si es desde Cali el teléfono para llamadas desde celular es 0326207388. Acto seguido una operadora le pedirá que ingrese el ID de su reunión seguido de la tecla numeral (#).

10. MEDIOS DE CONTACTO

En caso de presentar inconvenientes con la radicación de cualquiera de los documentos mencionados en este protocolo o desee obtener información, usted se puede comunicar a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.

Puede comunicarse en Bogotá D.C. al contact center **(1) 5920400**. Línea gratuita nacional **018000 – 910165** y se puede comunicar de lunes a sábado entre las **7:00 a.m. a 7:00 p.m.**

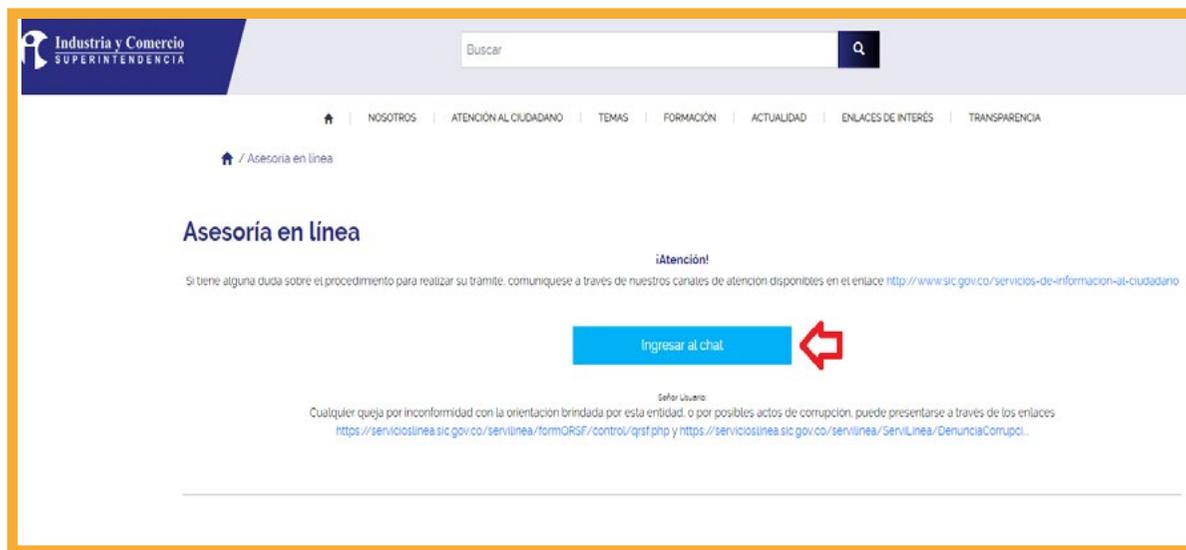
También puede contactarse a través de la página de la Superintendencia, para ello, debe ingresar a www.sic.gov.co ubicarse en el banner de atención al ciudadano, así:



Una vez ingrese al banner de atención al ciudadano aparecerán visibles las siguientes opciones, usted deberá escoger la de su preferencia.



Al ingresar a la asesoría en línea aparecerá la siguiente ventana, deberá dar clic en **"Ingresar al Chat"**, este es un chat que se encuentra habilitado durante los siete días de la semana por 24 horas.



Una vez ingrese al chat, se despliega una página donde deberá diligenciar una serie de datos para poder hacer uso del chat.

BIENVENIDO AL CHAT DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



Nombre Completo

Identificación

Celular

Email

Tema

Departamento

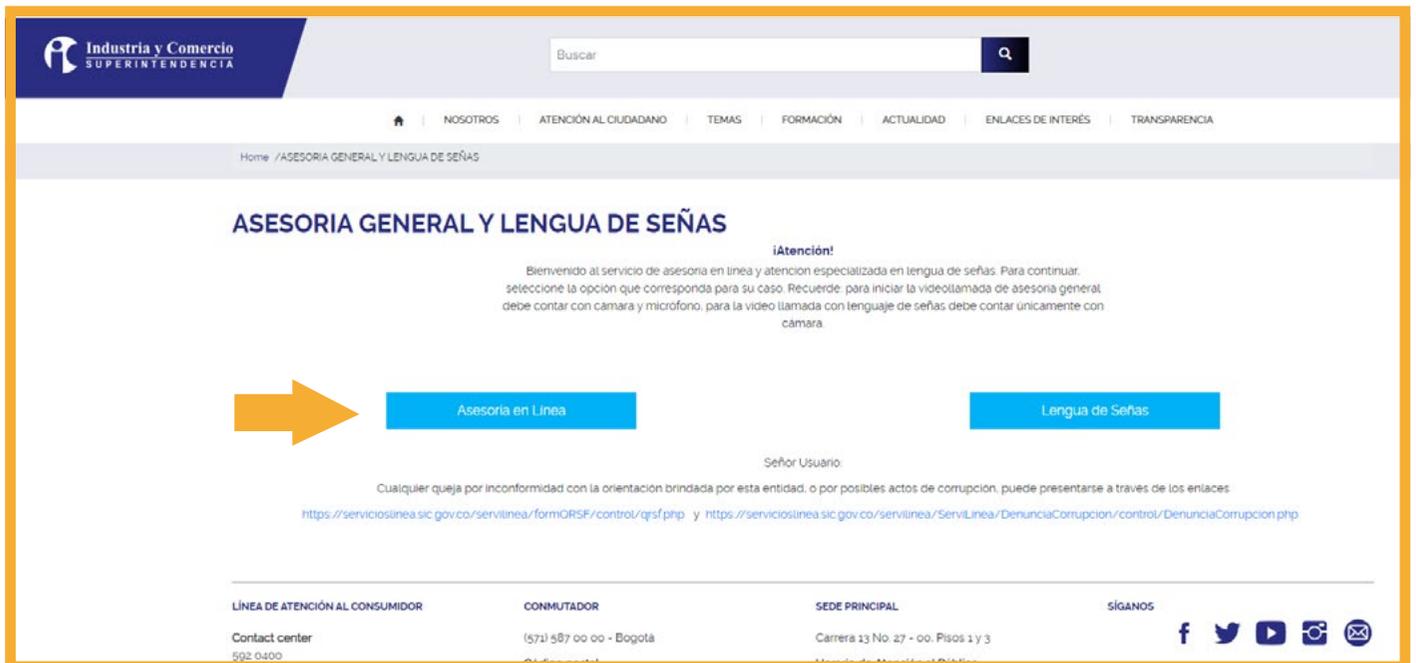
Ciudad

Política de tratamiento de datos Acepto No Acepto

Video llamada general de **lunes a sábado entre las 7:00 a.m. a 7:00 p.m.** Se puede acceder a esta opción a través de la página web www.sic.gov.co. En la parte derecha de la página encontrará un banner de color amarillo con el nombre "Trámites y servicios" del cual se despliega un menú en donde se encuentra la opción "Video llamada de información general" tal como se observa en la siguiente imagen.



Al seleccionar "video llamada de información general", le llevará a la siguiente ventana y deberá dar clic en "asesoría en línea"



Luego, deberá diligenciar una serie de datos para hacer uso de la video llamada

BIENVENIDO A LA VÍDEO LLAMADA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Trámites e información general

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

El futuro es de todos
Presidencia de la República

Nombre Completo
Nombre

Identificación
Identificación

Teléfono
Teléfono

Departamento
Seleccione

Ciudad
Seleccione una opción

Correo
Correo

Tema
Tema

Política de tratamiento de datos: Acepto No Acepto

Ingresar

En caso de no contar con minutos en su plan de celular, la Entidad cuenta con el servicio **"callback"**. Para ello podrá ingresar a la página web www.sic.gov.co. En la parte derecha de la página encontrará un banner de color amarillo con el nombre "Trámites y servicios" del cual se despliega un menú en donde se encuentra la opción **"Callback (servicio de devolución de llamadas)"** tal como se observa en la siguiente imagen.:



30

Si se presenta un **inconveniente con el acceso a la plataforma de audiencias virtuales** debe comunicarse en Bogotá al contact center (1) 5920400 o con la (1) 5870000 o a la línea gratuita nacional **018000 – 910165**. Dicha comunicación la puede hacer de lunes a viernes entre las **7:00 a.m. y las 7:00 p.m.**



Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

www.sic.gov.co

 @sicsuper

 Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

 Superintendencia de Industria y Comercio

Conmutador: **(571) 5 870 000** - Contact Center: **(571) 5 920 400**
Línea gratuita nacional desde teléfonos fijos: **01 8000 910 165**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia