

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

División de Nuevas Creaciones



Ref.: Respuesta a requerimiento Art 45

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 14-069782- -00005-0000

Fecha: 2015-09-16 15:05:04 Dep. 2020 DIR.NUEVASCR
Tra. 11 PATENTEIYII Eve. 378 FASENACIONALI
Act. 523 RESPUESTA Folios: 14

Número de Expediente: 14-069782

Patente: SISTEMA, METODO Y PRODUCTO DE PROGRAMA
DE COMPUTADOR PARA GESTION DE CENTRO
DE CONTACTO

Fecha Oficio Requerimiento: Listado 25 del 23 de Junio de 2015.

Oficio Requerimiento No.: 6816

María Mercedes DIAZ SUAREZ, mayor de edad, con domicilio en Bogotá D. C., actuando como apoderada de la sociedad **BALANCEBPO INC.**, estando dentro del término legal, doy respuesta al requerimiento realizado a la solicitud de la referencia con base en el Art 45 de la Decisión 486 de 2000, de la siguiente manera:

1. CAPÍTULO REIVINDICATORIO

De acuerdo a lo indicado por el examinador procedo a presentar un nuevo capítulo reivindicatorio, el cual se adjunta al presente memorial, modificado de acuerdo con la patente US 8,838,788 concedida en Estados Unidos. Adicionalmente, me permito informar a ese despacho que las nuevas reivindicaciones están dirigidas al sistema de gestión de centro de contacto y el método para su gestión. Estas reivindicaciones están definidas por las características técnicas únicas que permiten diferenciar la invención del estado del arte, donde las nuevas reivindicaciones son:

1. Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende:

Un centro de contacto que incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamada (ACD), medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, y una base de datos, en donde dicho centro de contacto está

recibe los contactos de una red por medio de un enrutador/entrada y presenta cada uno de los contactos a uno o más de dicha pluralidad de solucionadores;

Un proceso de servicio balanceado, que comprende:

-Medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico la disposición de resolución de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), tasas de resolución de primer contacto (FCR), y satisfacción del cliente (CSAT);

-Medios de reporte dinámico de problemas que impulsan el volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa;

-Medios de determinación de cada contacto que no se ha resuelto; y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y, problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT, con base en dicho volumen de contactos que impulsa problemas reportados dinámicamente.

2. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una ubicación simple.
3. El sistema de acuerdo con la reivindicación 2, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una ubicación de trabajo en casa.
4. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una pluralidad de ubicaciones.
5. El sistema de acuerdo con la reivindicación 4, caracterizado porque dicha pluralidad de ubicaciones comprende una o más ubicaciones de trabajo en casa.
6. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dichos medios ACD comprenden un dispositivo de gestión de llamada por internet.
7. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicha red comprende una red telefónica pública conmutada.

8. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicha red comprende una red IP.
9. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto recibe los contactos de dicha red por medio de un interruptor o el internet.
10. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dichos contactos comprenden uno o más contactos de llamadas de voz, mensajes SMS, correos electrónicos, chat y redes sociales.
11. Un método implementado por computador caracterizado porque comprende:
 - Recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamadas, medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, una base de datos, y una pluralidad de solucionadores;
 - Presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores;
 - Determinar una causa de cada uno de dichos contactos;
 - Determinar la disposición de solucionados de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos;
 - Suministrar un canal de ciclo cerrado para definir los problemas que impiden el FCR y CSAT;
 - Reportar dinámicamente dichos problemas que impiden el FCR y CSAT; y
 - Reportar dinámicamente los problemas que activan un volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario, e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa.
12. El método implementado por computador de acuerdo con la reivindicación 11, caracterizado porque además comprende:
 - Almacenar dichos datos y tasas de FCR y CSAT en dicha base de datos; y

-Determinar cuáles de dichos contactos no se resolvieron.

13. El método implementado por computador de acuerdo con la reivindicación 11, caracterizado porque además comprende:

-Iniciar una resolución de problema y una encuesta de CSAT con dichos medios de respuesta interactiva de voz, correos electrónicos, SMS o chat; y

-Almacenar los resultados de dicha encuesta en dicha base de datos.

2. CLARIDAD DE LA SOLICITUD

Como primera medida, el solicitante desea manifestar que se han eliminado las antiguas reivindicaciones 12 a 17 dirigidas al medio legible por computador, de igual forma, es su voluntad poner en conocimiento que las nuevas reivindicaciones permiten establecer que la invención allí definida, está descrita por características técnicas esenciales que permiten que un experto en la materia la entienda y la pueda desarrollar, por ende considera que las nuevas reivindicaciones de 1 a 13 cumplen con el requisito de claridad como se establece en el artículo 30 de la Decisión 486.

3. PRECISIÓN DEL ESTADO DE LA TÉCNICA

La Superintendencia refiere tres documentos D1, D2 y D3, los cual afectarían el nivel inventivo de la presente solicitud. Sin embargo, pasaremos a dar cuenta de que estos documentos no poseen las mismas características esenciales y reivindicadas que las de las aquí enmendadas.

4. ANÁLISIS DE NIVEL INVENTIVO

El examinador establece en su concepto técnico que las antiguas reivindicaciones 1 a 6 de la presente solicitud carecen de nivel inventivo a la luz de los documentos D1 (US 6556659) y D2 (US 2008/0250264) y que las antiguas reivindicaciones 7, 8, 11 a 14 y 17 carecen de nivel inventivo a la luz del documento D3 (US 7224790).

En primer lugar, el solicitante desea manifestar que las nuevas reivindicaciones

independientes 1 y 11 definen “Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende: un centro de contacto que incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamada (ACD), medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, y una base de datos, en donde dicho centro de contacto recibe los contactos de una red por medio de un enrutador/entrada y presenta cada uno de los contactos a uno o más de dicha pluralidad de solucionadores; un proceso de servicio balanceado, que comprende: medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico la disposición de resolución de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), tasas de resolución de primer contacto (FCR), y satisfacción del cliente (CSAT); medios de reporte dinámico de problemas que impulsan el volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa; medios de determinación de cada contacto que no se ha resuelto; y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y , problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT, con base en dicho volumen de contactos que impulsa problemas reportados dinámicamente” y “Un método implementado por computador caracterizado porque comprende: recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamadas, medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, una base de datos, y una pluralidad de solucionadores; presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores; determinar una causa de cada uno de dichos contactos; determinar la disposición de solucionados de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos; suministrar un canal de ciclo cerrado para definir los problemas que impiden el FCR y CSAT; reportar dinámicamente dichos problemas que impiden el FCR y CSAT; y reportar dinámicamente los problemas que activan un volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario, e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa”, donde ninguno de los documentos mencionados por el examinador enseña o sugiere un sistema de gestión de centro de contacto y un método para gestión del mismo que tenga las características físicas allí definidas, tal como se demostrará a continuación.

Con relación al documento D1, dicho Estado del Arte está dirigido a sistemas, métodos y productos de programa de computador que suministran gestión de nivel de servicio en una

arquitectura de red híbrida, es decir una combinación de arquitectura de red paquete-interruptor y circuito-interruptor, ahora bien, el proceso de la mencionada invención tiene el siguiente orden: Primero, se recibe una notificación de un problema de nivel de servicio dentro de la red híbrida por el sistema. Segundo, se recupera un acuerdo de nivel de servicio y se revisa de nuevo el problema de nivel de servicio contra el acuerdo de nivel de servicio para determinar si se ha cumplido el acuerdo de nivel de servicio. Tercero, la notificación del problema de nivel de servicio luego se prioriza con una segunda notificación de un segundo problema de nivel de servicio con base en un número de veces que no se ha cumplido el acuerdo de nivel de servicio, si el acuerdo de nivel de servicio no se ha cumplido, se determina una resolución para el problema dentro de la red híbrida, en donde dicha resolución puede incluir un reporte de estado, notificación de resolución, reportes de problemas, reconfiguración de servicio, notificaciones de problemas, violaciones del acuerdo de nivel de servicio, y/o notificación de corte. Cuarto, se rastrea el progreso de la implementación de la resolución. Finalmente, la red híbrida se gestiona con base en el comportamiento futuro predicho de la red híbrida (Ver, por ejemplo, columna 1, líneas 39 a 58 de D1).

A partir de lo anterior y tal como es evidente para un experto en la materia, el documento D1 no está relacionado de ninguna forma con la medición y la gestión de la primera llamada o la resolución de contacto (FCR) o la satisfacción del cliente (CSAT) de la forma como se define en las reivindicaciones de la solicitud en estudio. Por el contrario, la anterioridad está dirigida a identificar, clasificar, gestionar y reportar el desempeño dentro de la red híbrida, este simplemente aborda la estructuración, almacenamiento, y el manejo de los elementos de dato de red disponibles en artículos tales como palabras clave, patrones, y correlaciones.

Por lo tanto, el documento D1 no divulga ni sugiere ningún “primer contacto” y sólo menciona el término “primera llamada” en tres ocasiones, todas las cuales están relacionadas directamente con un acercamiento de “Modelo Experto”.

Por ejemplo, el documento D1 divulga en la columna 11, líneas 36-55:

“Nivel 1 – típicamente tiene un amplio conjunto de habilidades técnicas y es el primer nivel de soporte al cliente. Típicamente este grupo es responsable de resolver el 60-70 por ciento de los problemas abiertos.

Nivel 2 – son expertos técnicos y personal de soporte de campo quienes se pueden especializar en áreas específicas. Típicamente este grupo es responsable de resolver el 30-40 por ciento de los problemas abiertos.

Nivel 3 – se consideran expertos en solución y a menudo consisten de proveedores de hardware, proveedores de software o equipos de desarrollo/mantenimiento de aplicación personalizada (se necesitan habilidades profundas para investigar y resolver problemas difíciles dentro de su área de experiencia). Ellos son la última opción para resolver los problemas más difíciles. Típicamente este grupo es responsable de resolver el 5 por ciento o menos de los problemas abiertos.

El modelo anterior generalmente se relaciona como el Modelo Experto dado que el personal de todos los tres niveles es altamente calificado. Este modelo generalmente crea un alto porcentaje de llamadas resueltas en la primera llamada”.

A partir de lo anterior, consideramos que el documento D1 se equivoca en sugerir o enseñar los medios para determinar y gestionar estadísticas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción del cliente (CSAT) en tiempo real, diario, e históricos, como se define en la reivindicación independiente 1.

Ahora bien, con relación al documento D2 mencionado por el examinador en su concepto técnico, es importante tener en cuenta que dicha anterioridad está dirigida a sistemas, métodos, y productos de programa de computador que incluyen una base de datos de planes de acción llevados a cabo por un proveedor de servicio que almacena el plan de acción como una serie de códigos de acción así como la información asociada tal como código de error, tipo de error y si el plan de acción resolvió el problema.

Cuando un error ocurre y se reporta automáticamente, la base de datos es buscada para el error que se presentó. Los planes de acción así como las tasas de éxito se recolectan con las soluciones más probables presentadas de primero. Cada código de acción en el plan de acción corresponde a un punto particular en los documentos de mantenimiento que se almacena, por ejemplo, en la consola de gestión, en la ubicación del cliente. Después de reportar el error, la consola de gestión recibe los planes de acción para el error con base en los reportes de servicio actuales así como los planes de acción sugeridos por la

documentación. Cuando un representante de servicio accede a la consola de gestión para la información relacionada con el error, se presenta la documentos adecuada para cada paso en el plan de acción, permitiendo que el representante de servicio siga a lo largo de los planes de acción sugeridos y la documentación de mantenimiento asociada en el sitio (Ver, por ejemplo, D2, párrafo [0010]).

Tal como debe ser evidente para un experto en la materia, el documento D2 tampoco tiene ninguna relación con la medición y gestión de la primera llamada o la resolución de contacto (FCR) o la satisfacción del cliente (CSAT) en la forma como se define en la reivindicación independiente 1. Por el contrario, este aborda la creación y el uso de una herramienta de base de datos, la cual identifica, documenta, y clasifica los planes de acción para la resolución de problemas específicos con un porcentaje de probabilidad de la acción tomada que resuelve el problema (utilizando las soluciones propuestas con base en códigos de error específicos y clasificaciones). Este está diseñado como una herramienta de entrega de servicio que permite que el agente de soporte al cliente (o el cliente a través de auto-ayuda) identifique las soluciones eficientemente y resuelva los problemas del cliente.

El párrafo [0024] de dicha anterioridad sugiere que *“la lista de códigos de servicio o registros de código de servicio 106 puede actualizarse dinámicamente”*, mientras que el párrafo [0038* sugiere que *“los códigos de acción (a-0,...) se almacenan en un índice que se actualiza dinámicamente como parte del sistema de reporte de servicio al cliente 350 en la consola de gestión 320”*. Sin embargo, ninguno de los párrafos anteriores ni nada más en D2 enseña o sugiere el hecho de reportar dinámicamente los errores que activan el volumen de contacto como se define en la reivindicación 1. D2 tampoco enseña ni sugiere un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas que impiden el FCR y CSAT. El párrafo [0029] de D2, por ejemplo, sugiere únicamente *“La figura 3 ilustra un diagrama de bloque esquemático de un sistema de cinta virtual de representante 300 el cual incorpora una función que reporta un servicio de producto.*

El sistema 300 incluye por lo menos una unidad automatizada de librería 302, por lo menos un servidor virtual de cinta 304, y por lo menos un anfitrión 306. Cada anfitrión 306 puede ser un computador central. Alternativamente, el anfitrión 306 puede ser in servidor o computador personal que utiliza una variedad de sistemas operativos. El anfitrión 306 y el servidor virtual de cinta 304 se conectan por medio de una red de área de almacenamiento (SAN) 308 o canal de comunicaciones similar”. Así, nada en este párrafo o los párrafos

[0002] y [0036] a [0038], enseñan o sugieren un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas que impiden el FCR y CSAT, como se encuentra definido en la reivindicación independiente 1 de la solicitud en estudio.

Finalmente y con relación al documento D3, se tiene que dicha anterioridad aborda exclusivamente el “enrutamiento de llamadas de clientes” y cualquier información recopilada a los agentes con base en la identificación de objetivo del cliente y los modelos de comportamiento de cliente. El Estado del Artes descrito está dirigido a un método y un producto de programa de computador que suministra el enrutamiento de llamadas de clientes a agentes con una probabilidad condicional, categorizando los comportamientos de los clientes, y modelando esos comportamientos categorizados.

Observamos que este método pretende no tomar una visión simple de los clientes, sino que por el contrario examinar los comentarios de los clientes y los estilos verbales en los cuales se presentan los comentarios. Estos últimos representan el objetivo del cliente y se puede obtener a través de un análisis de predicción (Ver, por ejemplo, D1, columna 1, línea 63 a columna 2, línea 25).

Así las cosas, también es claro que el documento D3 no se refiere en ningún momento a un “primer contacto” o una “primera llamada”. Por el contrario, éste simplemente sugiere un método para determinar el enrutamiento de los contactos de clientes utilizando el comportamiento basado en agrupaciones. Así, D3 falla en enseñar o sugerir RDP/CDP, tasas de excepción, o códigos de causa. Por lo tanto, dicha anterioridad de ninguna forma enseñaría o sugeriría la determinación de la resolución de primer contacto (FCR) y la satisfacción del cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos. Además, en ninguna forma sugeriría el canal de ciclo cerrado, como se define en la reivindicación 1. Este documento simplemente cubre el proceso de llevar un contacto de cliente a la mejor opción de solución con base en los atributos de comportamiento predictivos de un cliente.

De acuerdo con lo anterior, queda claro que no existe fundamento válido para que un experto en la materia combine las enseñanzas de los documentos D1, D2 y D3 con el fin de obtener el sistema y el método de la presente solicitud, con lo que se da cabal cumplimiento al requisito de nivel inventivo como se encuentra definido en el artículo 18 de la Decisión 486.

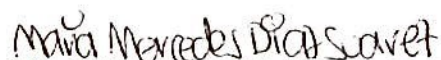
En vista de las modificaciones y observaciones anteriores por favor reconsidere la presente solicitud.

5. ANEXOS

-Nuevo capítulo reivindicatorio.

-Comprobante de pago de reivindicaciones adicionales No. 15-101748.

Atentamente,


Maria Mercedes DIAZ SUAREZ
C.C. 1.020.751.6612 Bogotá D.C.
T.P. del 227.323 C.S. de la J.

NUEVO CAPITULO REIVINDICATORIO

1. Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende:

Un centro de contacto que incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamada (ACD), medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, y una base de datos, en donde dicho centro de contacto está recibe los contactos de una red por medio de un enrutador/entrada y presenta cada uno de los contactos a uno o más de dicha pluralidad de solucionadores;

Un proceso de servicio balanceado, que comprende:

-Medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico la disposición de resolución de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), tasas de resolución de primer contacto (FCR), y satisfacción del cliente (CSAT);

-Medios de reporte dinámico de problemas que impulsan el volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa;

-Medios de determinación de cada contacto que no se ha resuelto; y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y, problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT, con base en dicho volumen de contactos que impulsa problemas reportados dinámicamente.

2. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una ubicación simple.
3. El sistema de acuerdo con la reivindicación 2, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una ubicación de trabajo en casa.
4. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto comprende una pluralidad de ubicaciones.
5. El sistema de acuerdo con la reivindicación 4, caracterizado porque dicha pluralidad de ubicaciones comprende una o más ubicaciones de trabajo en casa.
6. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dichos medios ACD comprenden un dispositivo de gestión de llamada por internet.

7. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicha red comprende una red telefónica pública conmutada.
8. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicha red comprende una red IP.
9. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dicho centro de contacto recibe los contactos de dicha red por medio de un interruptor o el internet.
10. El sistema de acuerdo con la reivindicación 1, caracterizado porque dichos contactos comprenden uno o más contactos de llamadas de voz, mensajes SMS, correos electrónicos, chat y redes sociales.
11. Un método implementado por computador caracterizado porque comprende:
 - Recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamadas, medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz, una base de datos, y una pluralidad de solucionadores;
 - Presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores;
 - Determinar una causa de cada uno de dichos contactos;
 - Determinar la disposición de solucionados de contacto (RDP), disposición de cliente de contacto (CDP), las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos;
 - Suministrar un canal de ciclo cerrado para definir los problemas que impiden el FCR y CSAT;
 - Reportar dinámicamente dichos problemas que impiden el FCR y CSAT; y
 - Reportar dinámicamente los problemas que activan un volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario, e histórico, tasas de excepción, y una pluralidad de códigos de causa.
12. El método implementado por computador de acuerdo con la reivindicación 11, caracterizado porque además comprende:
 - Almacenar dichos datos y tasas de FCR y CSAT en dicha base de datos; y

-Determinar cuáles de dichos contactos no se resolvieron.

13. El método implementado por computador de acuerdo con la reivindicación 11, caracterizado porque además comprende:

-Iniciar una resolución de problema y una encuesta de CSAT con dichos medios de respuesta interactiva de voz, correos electrónicos, SMS o chat; y

-Almacenar los resultados de dicha encuesta en dicha base de datos.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

NIT : 800.176.089-2

- / -

14



RECIBO DE CAJA

No. 15 - 101748

Bogotá D.C., Septiembre 16 de 2015 - 12:38:59

RECIBIDO DE : B&R LTDA

NI 830.122.790

*** Soporte del Pago ***

TIPO PAGO	BANCO	CUENTA	No. PAGO	FECHA PAGO	VR. PAGO
CONSIGNACION	BANCO DE BOGOTA	062754387	740680566	16/09/2015	96.000.00

*** Conceptos Pagados ***

CANT. RENTISTICO	CONCEPTO	Vr.UNDITARIO	Vr.CONCEPTO
3 50005-01-01 SOLICITUDES	1607 REIVINDICACION PATENTE UNITARIA ADICIONAL A LAS 10 INIC	32.000.00	96.000.00
			\$96.000.00

SON: **NOVENTA Y SEIS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE***

Responsable: 

Recibo de Caja Aplicado al Expediente No. 14-069782

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 14-069782- -00005-0000

Fecha: 2015-09-16 15:05:04
Tra. 11 PATENTE IYII
Act. 523 RESPUESTADep. 2020 DIR. NUEVAS CR
Eve. 378 FASE NACIONAL I
Folios: 14

Sede Centro: Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3,4,5 y 10 Bogotá, D.C.- Colombia

Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Conmutador: (571) 5870000 Fax: (571) 5870284 Línea: 018000-910165 Call Center: (571) 6513240

Septiembre 16 de 2015 - 12:39:00