

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 23471 29 de diciembre de 2025

Ref. Expediente N° SD2025/0120116

Señores
INTERACTIVO CONTACT CENTER

Como resultado del examen de forma realizado a su solicitud, con fundamento en el artículo 144 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, esta Entidad encuentra que:

1. Algunos de los servicios reivindicados carecen de la especificidad requerida.

Del análisis de la solicitud se evidencia que uno o varios de los productos y/o servicios indicados en su solicitud carecen de la especificidad exigida en el numeral 1.2.5.2 del Capítulo Primero del Título X de la Circular Única. Teniendo en cuenta lo anterior, los siguientes productos o servicios no deben ser aceptados en los términos en que fueron presentados:

– Al respecto, se aprecia que *“Venta al por menor de software de inteligencia artificial”* carece de la especificidad requerida, en tanto no corresponde directamente al nombre de un producto o servicio amparado en la clase 35 indicada en su solicitud.

– Asimismo, se aprecia que *“todos los servicios mencionados se limitan a los sectores de BPO (externalización de procesos empresariales), call center, marketing digital, telemarketing”*, carece de la especificidad requerida, en tanto no corresponde directamente al nombre de un producto o servicio amparado en la clase 35 indicada en su solicitud.

– De igual forma, se aprecia que *“servicios de atención y solución de las necesidades de las empresas vinculadas por un contrato outsourcing, a través de unidades de audio respuesta con capacidad de cubrimiento a nivel nacional e internacional y de ordenadoras para recepción de contactos iniciados por el usuario (inbound) y operadores para la realización de contactos de salida (out- bound), servicios de agentes de back office vía telecomunicaciones para operaciones de soporte a la atención de clientes, servicios de contact center vía telecomunicaciones relacionados con las necesidades de los clientes.”* carece de la especificidad requerida, en tanto no corresponde directamente al nombre de un producto o servicio amparado en la clase 38 indicada en su solicitud.

Por consiguiente, se le requiere, de conformidad con el numeral 1.2.5.2 del Capítulo Primero del Título X de la Circular Única, para que:

– Excluya expresamente de la solicitud los productos o servicios mencionados en el presente requerimiento que no cumplen con el requisito de especificidad, en tanto no corresponden directamente al nombre de un producto o servicio de la clase solicitada; o,

– Especifique de manera clara y precisa los productos o servicios comprendidos en las clases 35 y 38 que desea reivindicar y que fueron objeto de requerimiento, en tanto no corresponden directamente al nombre de un producto o servicio.

Oficio N° 23471 29 de diciembre de 2025

Ref. Expediente N° SD2025/0120116

2. El valor pagado por concepto de tasa no corresponde al valor del trámite solicitado.

De conformidad con lo establecido en el Capítulo Primero del Título X de la Circular Única “Tasas de Propiedad Industrial” de la Superintendencia de Industria y Comercio, la tasa aplicable al trámite solicitado corresponde a la suma de \$1’923.000. No obstante, verificada la información del expediente, se observa que se efectuó un pago por valor de \$1.384.500, por lo que se hace necesario completar el valor de la tasa para dar continuidad al trámite.

En concordancia con lo anterior, resulta relevante mencionar, que una vez verificados los documentos aportados en el expediente y validados en el Registro Único Empresarial y Social (RUES), se constató en el Certificado de Existencia y Representación Legal, que el tamaño empresarial es grande, por lo tanto, no cumple con los parámetros para aplicar a la tasa preferencial considerada para las Mipyme.

Por consiguiente, se le requiere para que:

- Realice el pago del valor faltante de la tasa correspondiente al trámite solicitado, el cual asciende a \$538.500. Asimismo, deberá responder el presente requerimiento manifestando expresamente que ha efectuado dicho pago y, en caso tal, aportar el comprobante correspondiente.

Tenga en cuenta que, para facilitar este trámite, se ha creado una tarea denominada “pago de tasa” en la cuenta SIPI vinculada al expediente de la referencia, con el valor faltante señalado en el presente requerimiento conforme al Capítulo Primero del Título X de la Circular Única “Tasas de Propiedad Industrial”. A través de dicha tarea podrá consultar el monto a pagar y efectuar el pago utilizando los medios habilitados en el sistema.

Orientación y Apoyo en materia de Propiedad Industrial

La Delegatura para la Propiedad Industrial cuenta con el Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial (CIGEPI), el cual, entre otras funciones, ofrece un servicio gratuito de orientación en materia de Propiedad Industrial a través de los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Investigación (CATI).

Los CATI brindan servicios de orientación especializada en Propiedad Industrial e información tecnológica mediante citas que pueden ser agendadas virtualmente. Para acceder a este servicio, puede agendar una cita virtual en el siguiente enlace en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo>.

Asimismo, podrá acceder a una videollamada especializada en Propiedad Industrial a través del siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tramites-e-informacion-general>.

Término para responder y posibilidad de renuncia a términos

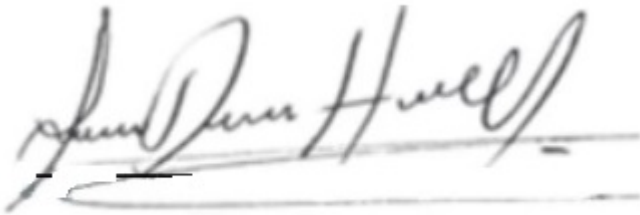
En cumplimiento de lo dispuesto en la citada norma se le requiere para que dentro del término de sesenta (60) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente oficio, responda los requerimientos anteriormente enunciados. En caso de no dar respuesta al presente requerimiento, la solicitud se considerará abandonará y perderá su prelación.

Oficio N° 23471 29 de diciembre de 2025

Ref. Expediente N° SD2025/0120116

Cabe mencionar que puede renunciar a términos al momento de radicar la respuesta al presente requerimiento o con posterioridad a ello, con el fin de continuar con el trámite a la mayor brevedad.

Notifíquese el presente oficio conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2, literal d), del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única, informando que contra el mismo no proceden los recursos de la vía administrativa.



Ivan David Hernandez Muñoz
Coordinador (E)