

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

Señores
VML HOLDING S.A.S

TÍTULO DE LA SOLICITUD: “SISTEMA, MÉTODO Y PROCEDIMIENTO PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA, JURÍDICA Y SOPORTE REMOTO A UN CONDUCTOR MEDIANTE LA CAPTURA Y EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN CUANDO OCURRE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO Y/O CHOQUE SIMPLE O CUANDO REQUIERE UN APOYO EN PROCESOS DE TRÁNSITO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL”

Como resultado del examen de patentabilidad realizado a la solicitud indicada en la referencia, atendiendo a lo consagrado en el artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, se le comunica que esta Dirección ha encontrado que la materia objeto de solicitud no cumple con algunos requisitos establecidos en la Decisión, con fundamento en los siguientes aspectos:

1. Objeto de la invención

El problema planteado consiste en la necesidad de asistencia técnica, jurídica y soporte remoto a un conductor mediante la captura y el análisis de información cuando ocurre un accidente de tránsito o cuando requiere un apoyo en procesos de tránsito, movilidad y seguridad vial.

Para resolver dicho problema técnico, la solicitud en estudio plantea un método y un sistema para la asistencia técnica, jurídica y soporte remoto a un conductor mediante la captura y el análisis de información cuando ocurre un accidente de tránsito o cuando requiere un apoyo en procesos de tránsito, movilidad y seguridad vial, con el fin de realizar la captura y el análisis de la información de un accidente de tránsito o choque simple, proporcionando al usuario conductor la asistencia técnica-jurídica vía remota en el lugar y al momento que ocurre el accidente o choque simple (sin heridos, ni fallecidos) en un tiempo no mayor a 15 minutos con el objetivo de descongestionar el flujo vehicular en la vía por causa del choque simple

2. Reivindicaciones estudiadas

El presente estudio se basa en el capítulo reivindicatorio presentado el 11 de septiembre de 2023.

3. De la solicitud de patente

3.1. Reivindicaciones

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 30 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina:

"Las reivindicaciones definirán la materia que se desea proteger mediante la patente. Deben ser claras y concisas y estar enteramente sustentadas por la descripción. (...)"

Esta oficina informa que, el capítulo reivindicatorio presenta una excesiva complejidad, toda vez que las reivindicaciones independientes presentan una redacción

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

excesivamente descriptiva la cual se extiende por 33 páginas, lo cual desnaturaliza la función legal de las reivindicaciones que es definir la invención a través de sus características técnicas esenciales. Al condensar un volumen tan amplio de información, el solicitante no deja claro cual el verdadero núcleo inventivo, haciendo imposible para esta Dirección —y para el público en general— determinar cuáles son los elementos técnicos estrictamente necesarios para llevar a cabo la invención, diferenciándolos de meras opciones de realización, explicaciones de funcionamiento, ventajas comerciales o detalles puramente descriptivos que corresponden a la memoria descriptiva. En consecuencia, se requiere al solicitante reestructurar y simplificar sustancialmente las reivindicaciones independientes, limitándolas a las características técnicas esenciales que definen la invención.

Esta oficina informa que las características “(...) un usuario externo (300) bajo el rol de un Asesor o Agente del Contac Center pueda generar la asistencia y el apoyo requerido mediante una llamada telefónica al usuario cliente conductor (100), asimismo el usuario cliente conductor (100) también podrá comunicarse vía telefónica, vía chat y/o vía PWA al Contac Center para recibir igualmente la atención y el soporte por estas vías de comunicación dentro del aplicativo móvil (APP) (500) (...) un usuario externo (300) bajo el rol de un Asesor o Agente del Contac Center pueda generar la asistencia y el apoyo requerido mediante una llamada telefónica al usuario cliente conductor (100), asimismo el usuario cliente conductor (100) también podrá comunicarse vía telefónica, vía chat y/o vía PWA al Contac Center para recibir igualmente la atención y el soporte por estas vías (...)” (Reivs. 1 y 5) sugieren la protección sobre materia que no se considera una invención, ya que se refieren al ejercicio de actividades intelectuales como que un asesor oriente vía telefónica o a través de una conversación por chat a un usuario. Se recomienda eliminar dichas características del capítulo reivindicatorio.

Esta oficina informa que las características “(...) • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para ilustrar al mismo tiempo un menú lateral izquierdo y en su parte superior derecha ilustrara varias opciones tales como cambiar clave, perfil, cambio de tema y cerrar la cesión actual del usuario, asimismo en su parte lateral izquierda se ilustrará dicho menú lateral izquierdo con varios submenús ubicados de manera vertical, estos submenús permiten al usuario cliente conductor (100) realizar las gestiones necesarias según sea el caso o necesidad, los submenús están desplegados y están ubicados de manera vertical la cual consisten en: Configuración, Usuarios, Vehículos, Pólizas, Correo, Choque Simple, Lesiones u Homicidios, Biblioteca, Capacitaciones, Asistencia Jurídica, Comparendos, Planes y Servicios, Políticas y Encuestas y por ultimo un módulo de conciliación y desistimiento, una vez desplegado el menú lateral izquierdo, primeramente, el usuario cliente conductor (100) podrá validar su respectiva información dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y luego podrá consultar los submenús que se encuentran disponibles dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3301). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar los datos del usuario cliente conductor (100) tales como su nombre y sus apellidos, su correo electrónico o email, su identificación, su dirección, su teléfono y su fotografía digital, (3302). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos tres submenús llamados Roles, Permisos y Formulario, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100), (3303). • En el primer submenú llamado Roles dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se encuentran definidos los diferentes usuarios (100, 200, 300) del aplicativo móvil (APP) (500) junto con sus respectivos permisos, (3304). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar los permisos correspondientes al rol del usuario establecido para cada uno de los usuarios (100, 200, 300), asimismo, en la misma ventana desplegada se muestra el estado en la cual se podrá habilitar o inhabilitar

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

un determinado permiso según el rol establecido para cada uno de dichos usuarios (100, 200, 300) y según su respectiva autorización, (3305). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos los tres submenús llamados Roles, Permisos y Formulario para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100), (3306). • En el segundo submenú llamado Permisos, dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se encuentran definidos los diferentes permisos del aplicativo móvil (APP) (500) junto con sus respectivas autorizaciones, (3307). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar la lista de permisos a las cuales se pueden acceder y de las cuales se encuentran activos e inactivos los usuarios (100, 200, 300) en donde el usuario cliente conductor (100) tiene a su disposición su respectiva autorización para hacerlo, asimismo dicha ventana muestra el estado en donde se podrá habilitar o inhabilitar un determinado permiso según su rol establecido y su respectiva autorización para hacerlo, en este caso también lo podrá hacer el usuario interno (200), (3308). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos los tres submenús llamados Roles, Permisos y Formulario para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100), (3309). • En el tercer submenú llamado Formularios, dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se encuentran definidos los diferentes tipos de información que se requieren dentro de los submenús dentro del aplicativo móvil (APP) (500) que se deseen establecer en este, para lo cual según la autorización establecida tanto para el usuario interno (200) como para el usuario cliente conductor (100) podrán acceder a este submenú llamado Formularios, (3310). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar un formato de un formulario para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3311). • Para el caso de la modificación de un formulario dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se desplegará una ventana la cual estará dispuesta mostrando activo un formulario para que se pueda diligenciar e igualmente ilustrará un icono en forma de lápiz para el respectivo diligenciamiento por parte del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3312). • Para el caso de eliminar un formulario dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se desplegará una ventana donde se muestra activo el formulario para que se pueda eliminar ilustrando el icono con forma de bote de basura, para el respectivo cancelamiento por parte del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3313). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Listado de Usuarios y Asignar Roles, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3314). • En el primer submenú dentro del aplicativo móvil (APP) (500) llamado Listado de Usuarios se encuentran definidos todos los usuarios registrados (100, 200, 300) en el aplicativo móvil (APP) (500) junto con su rol asignado y su respectivo estado, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3315). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para activar un formulario con cada una de sus respectivas secciones para ingresar los datos tales como usuarios, identificación, direcciones y teléfonos, para el respectivo diligenciamiento por parte del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3316). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para mostrar activo un formulario, para que se pueda actualizar, en esta misma ventana desplegada se ilustra un icono en forma de lápiz, en donde seguidamente tanto el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) podrán acceder y actualizar dicho formulario activo, (3317). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar una lista de vehículos para que se puedan crear, editar y eliminar los datos de cada uno los vehículos guardados dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para lo cual a la vez se ilustra un icono en forma de auto o carro, con el fin de posteriormente crear, editar y eliminar los datos por parte del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3318). •

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar un listado de servicios a adquirir o que ya fueron adquiridos por el usuario cliente conductor (100) y a la vez en esta ventana se ilustra un icono en forma de carrito de compras, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3319). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para comunicarse con las plataformas de pago vía on line para realizar una transacción con el fin de pagar el servicio adquirido por el usuario cliente conductor (100), (3320). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Usuarios donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados respectivamente Listado de Usuarios y Asignar Roles, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3321). • En el segundo submenú llamado Asignar Roles dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se encuentran definidos todos los listados de todos los usuarios registrados (100, 200, 300) junto con sus roles dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y a la vez se ilustra un icono en forma de personas, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3322). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para ilustrar una lista de roles los cuales el usuario cliente conductor (100) como el usuario interno (200) podrán activar o desactivar según sea el caso, (3323). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Listado de Vehículos para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3324). • En el primer submenú llamado Listado de Vehículos se desplegará una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual se encuentra definida un listado de todos los vehículos registrados dentro del aplicativo móvil (APP) (500), para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3325). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Listado de Pólizas, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3326). • En el primer submenú llamado Listado de Pólizas dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se encuentra definido el listado de todas las pólizas registradas dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3327). • Para el caso de la creación o editar pólizas dentro del aplicativo móvil (APP) (500) se desplegará una ventana la cual estará dispuesta para ilustrar un formulario con cada una de sus secciones para ingresar los siguientes datos tales como datos de las pólizas, servicios y documentos, en donde en la misma ventana se ilustra un icono en forma de lápiz, donde seguidamente tanto el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) podrán ingresar, crear, editar y/o actualizar dicho formulario activo, (3328). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Plantillas y Correos, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3329). • En el primer submenú llamado Plantillas y Correos en el aplicativo móvil (APP) (500) se desplegará una ventana donde se encuentran unas plantillas de correo que se pueden generar, visualizar, modificar o eliminar, donde seguidamente tanto el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) podrán ingresar, crear, editar y/o actualizar dichas plantillas de correo según su autorización, (3330). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido dos submenús llamados Listar y Categorías Biblioteca, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3331). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido el primer submenú llamado Listar en donde en esta ventana estará dispuesta para visualizar todos los documentos almacenados en el submenú llamado Biblioteca contenido dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y dentro de los servidores (10) donde se encuentra la plataforma digital (600), para la respectiva consulta del usuario

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3332). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para ilustrar un formulario para actualizar los documentos en el submenú llamado Biblioteca, en donde en dicha ventana a su vez ilustra un icono con forma de lápiz, en donde seguidamente tanto el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) podrán acceder y actualizar dicho formulario activo, (3333). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido dos submenús llamados Listar y Categorías Biblioteca para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3334). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido el segundo submenú llamado Categorías Biblioteca, este submenú llamado Categorías Biblioteca el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) según su autorización podrán actualizar, modificar, crear nuevas categorías que permiten clasificar el repositorio de documentos del listar de las categorías de dicha biblioteca tales como lesiones y homicidios, conducción, seguridad vial y normativo, (3335). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido dos submenús llamados Listar Comparendo y SIMIT para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3336). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido el primer submenú llamado Listar Comparendo en donde el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) con su respectiva autorización podrán realizar la respectiva gestión de cualquier multa ingresada a la base de datos dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y/o la plataforma digital (600), (3337). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) bajo autorización podrán editar, crear, y eliminar la información con respecto a las multas o comparendos que se encuentran contenidas dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y/o la plataforma digital (600), (3338). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar todos los datos solicitados en ella sobre cada una de sus secciones tales como código de infracción, multa o comparendo, fecha de imposición, infractor, vehículo, en donde el usuario interno (200) como el usuario cliente conductor (100) según su autorización podrán visualizar, diligenciar y digitalizar los respectivos datos correspondientes, (3339). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido dos submenús llamados Listar Comparendo y Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito - SIMIT, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3340). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar el listado de los comparendos notificados al usuario cliente conductor (100) que se encuentra registrado en el aplicativo móvil (APP) (500) junto a su estado (cancelación, suspensión) en donde el usuario cliente conductor (100) podrá consultar sus respectivas multas y/o comparendos notificados y pendientes en el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito – SIMIT, (3341). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido tres submenús llamados Servicios, Planes y Compras, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3342). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y visualizar un listado de los servicios que se encuentran contenidos dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), en donde el usuario cliente conductor (100) con su respectiva autorización como el usuario interno (200) podrán consultar, crear, editar y/o eliminar algún servicio que requieran o no requieran, (3343). • En el aplicativo móvil (APP) (500) se guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3343), (3344). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

contenido tres submenús llamados Servicios, Planes y Compras, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3345). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y visualizar un listado de los registros creados que se encuentran contenidos dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) bajo una autorización y el usuario interno (200) podrán consultar, crear, editar y/o eliminar los planes, (3346). • En el aplicativo móvil (APP) (500) se guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3346), (3347). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido tres submenús llamados Servicios, Planes y Compras, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3348). • Desplegar una ventana en el aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y visualizar un listado de las compras registradas que se encuentran contenidas dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), en donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización y el usuario interno (200) podrán crear nuevos registros de manera manual y/o descargar archivos planos de la información allí depositada dentro del aplicativo móvil (APP) (500) y la plataforma digital (600) que se encuentra dentro de los servidores (10), (3349). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3349), (3350). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Política, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3351). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y visualizar los registros creados que se encuentran contenidos dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización como el usuario interno (200) podrán consultar, crear, editar, eliminar y/o exportar cualquier directriz gestionada previamente dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3352). • En el aplicativo móvil (APP) (500) se guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3352), (3353). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentra contenido un submenú llamado Entrevistas, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3354). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar el registro total de todas las entradas de encuestas generadas, asimismo diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y a la vez se visualizara un icono en forma de archivo que se encuentra contenido dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) podrá consultar y diligenciar los datos para el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3355). • Generar y se desplegar una ventana Dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará las respectivas preguntas formuladas junto con las respuestas respondidas y diligenciadas por el usuario cliente conductor (100), (3356). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3356), (3357). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos tres submenús llamados Nuevo Ticket, Buscar Caso, Tipos de Gestión, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3358). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, con los datos tales como Placa del vehículo, Buscar la persona afectada (Propietario o beneficiario) y Dirección, asimismo se visualiza en la misma ventana las siguientes ordenes tales como Señalar si se desea continuar con SI y para finalizar dar clic en guardar todo, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) podrá consultar

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

y diligenciar los datos para el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3359). • Generar y desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados y que debe diligenciar el usuario cliente conductor (100) y además deberá seleccionar las respectivas ordenes tales como se desea continuar con un SI y para finalizar dar un click en guardar todo, (3360). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3360), (3361). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos tres submenús llamados Nuevo Ticket, Buscar Caso, Tipos de Gestión, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3362). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, dichos datos tales como la fecha de creación, dirección del evento, estado, tipo de asistencia, el número de gestiones realizadas para este registro, el vehículo asegurado y los actores involucrados en el choque, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) podrá consultar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3363). • Generar y se desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados y que debe diligenciar el usuario cliente conductor (100), a su vez el mismo usuario conductor (100) bajo autorización o el usuario interno (200) podrán asignar de forma manual según sea el caso los respectivos participantes del evento (diferentes usuarios externos (300) bajo los roles de Abogado, Investigador, Asesor o Agente de Contact Center), (3364). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada para el paso (3364), (3365). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos tres submenús llamados Nuevo Ticket, Buscar Caso, Tipos de Gestión, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3366). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, asimismo se visualizará la lista de los parámetros creados para el mismo aplicativo móvil (APP) (500), en donde el usuario cliente conductor (100) como el usuario interno (200) podrá consultar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3367). • Generar y se desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización como el usuario interno (200) podrán consultar, generar (crear), editar y/o inactivar los parámetros previamente registrados para este submenú llamado Tipos de Gestión dentro de este mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3368). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia y Buscar Asistencia, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3369). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, dichos datos tales como la placa del vehículo, persona afectada, tipo de asistencia y la descripción de la asistencia, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) como el usuario interno (200) podrán visualizar, diligenciar y digitalizar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3370). • Generar y desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados y que debe diligenciar el usuario cliente conductor (100), (3371). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3371), (3372). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia y

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

Buscar Asistencia, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3373). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar todos los registros en donde se enlistarán todas las asistencias de Asesoría Jurídica, junto con toda la información disponible tales como tipo de asistencia, descripción, fecha de creación, estado, afectado, nombre del abogado, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3374). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia y Buscar Asistencia, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3375). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar el tipo de usuario externo (300) (bajo el rol de Abogado, Asesor o Agente de Contact Center, etc.) a asignar y el estado de este, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3376). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia y Buscar Asistencia, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3377). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y la gestión realizada para el caso, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), en donde el usuario cliente conductor (100) como el usuario interno (200) podrán visualizar, diligenciar y digitalizar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3378). • Generar y desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados que debe diligenciar el usuario cliente conductor (100), asimismo también estará habilitado si cuenta con la autorización para que el mismo usuario cliente conductor (100) y el usuario interno (200) podrán asignar, reasignar, solicitar, en gestión, cerrado, cargar documentos, editar asistencia, cerrar asistencia, cargar documentos, guardar, adicionalmente en la misma ventana se podrá visualizar el historial de la asistencia jurídica y el chat generado entre el usuario cliente conductor (100) y el cliente externo (300) bajo el rol de Abogado que interactuaron en el caso de choque simple u otro accidente de tránsito (AT - CHS), (3379). • En el aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada del paso (3379), (3380). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenidos un submenú llamado Sedes, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3381). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, dichos datos tales como las sedes disponibles para brindar cursos de normas de tránsito, nombre, Nit, No. de Salones, estado, salones, donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización y el usuario interno (200) en la misma ventana podrán generar acciones como editar y/o eliminar, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) como el usuario interno (200), podrán visualizar, diligenciar y digitalizar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3382). • Generar y se desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados y que deberá diligenciar el usuario cliente conductor (100), y que tendrá que introducir serán los datos tales como datos de locaciones, direcciones, teléfono dependiendo de la opción seleccionada, (3383). • Generar y desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual solicitará diligenciar datos nuevos o modificar los previamente establecidos o guardados en donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización como el usuario interno (200), podrán visualizar, diligenciar y digitalizar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3384). • En el

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

aplicativo móvil (APP) (500) guardará automáticamente toda la información suministrada de los pasos (3383, 3384), (3385). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) donde a su vez se encuentran contenido un submenú llamado Sedes y dentro de este se encuentra un submenú llamado Salones, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3386). • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, asimismo visualiza el listado de los salones de cada sede, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500) en donde el usuario cliente conductor (100) bajo autorización como el usuario interno (200), podrán visualizar, diligenciar y digitalizar estos datos en el respectivo formulario activo dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3387). • Generar y desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados y que debe diligenciar el usuario cliente conductor (100) bajo autorización como el usuario interno (200), los datos los podrán eliminar, editar o crear la logística de las mismas capacitaciones dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3388). • Guardar en el aplicativo móvil (APP) (500) automáticamente toda la información suministrada de los pasos (3387, 3388), (3389). • Desplegar una ventana donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia de Conciliación y Buscar Conciliación para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3390). • Desplegar una ventana la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario, estos datos tales como placa del vehículo, persona afectada, tipo de asistencia de conciliación, evidencias del investigador (300) en el lugar de los hechos in-situ, valoración y análisis del peritaje a raíz de la gestión entre el investigador (300) y el perito (300), valuación del perito (300), descripción de toda la asistencia de conciliación y contrato de conciliación, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3391). • Generar y desplegar una ventana con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados que debe diligenciar posteriormente el usuario cliente interno (200), (3392). • Guardar en el aplicativo móvil (APP) (500) automáticamente toda la información suministrada de los pasos (3392, 3393). • Desplegar una ventana donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia de Conciliación y Buscar Conciliación, para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3394). • Desplegar una ventana la cual estará dispuesta para visualizar todos los registros en donde se enlistaran todas las asistencias de las conciliaciones y las conciliaciones, junto con toda la información disponible tales como tipo de asistencia, descripción, fecha de creación, estado, afectado, nombre del perito (300), nombre del investigador (300), nombres de terceros, nombre del cliente conductor (100), nombre del abogado (300), documentos de conciliación, contratos de conciliación, evidencias (audios, chats, fotografías, etc.), valuación del peritaje, entre otros, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3395). • Desplegar una ventana donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia de Conciliación y Buscar Conciliación para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3396). • Desplegar una ventana la cual estará dispuesta para visualizar el tipo de usuario externo (300) (bajo el rol de Abogado, Asesor o Agente de Contact Center, Perito, Investigador, etc.) a asignar y el estado de este, toda esta información se encuentra contenida dentro de este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3397). • Desplegar una ventana donde a su vez se encuentran contenidos dos submenús llamados Crear Asistencia de Conciliación y Buscar Conciliación para la respectiva consulta del usuario cliente conductor (100) y/o el usuario interno (200), (3398). • Desplegar una ventana la cual estará dispuesta para visualizar, diligenciar y digitalizar los datos de un formulario y la gestión realizada para el caso, toda esta información se encuentra contenida dentro de

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

este submenú en el aplicativo móvil (APP) (500), (3399). • Generar y desplegar una ventana con un formulario la cual mostrará los respectivos datos formulados que debe diligenciar con el fin de asignar, reasignar, solicitar, en gestión, cargar documentos, editar asistencias de conciliación, crear desistimientos de conciliación, realizar desistimientos, cerrar asistencia de conciliación, cargar documentos, guardar evidencias, guardar información, adicionalmente en la misma ventana se podrá visualizar el historial de la asistencia de conciliación y el chat generado entre el usuario cliente conductor (100), el usuario cliente interno (200) y el cliente externo (300) bajo el rol de investigador y el perito que interactuaron en el caso de choque simple u otro accidente de tránsito (AT - CHS), (3400) (...)” (Reivs. 1 y 5), sugieren la protección sobre materia que no se considera una invención, ya que corresponden a características orientadas a detallar la disposición y el contenido de una interfaz gráfica de usuario, tales como la generación de ventanas, menús, submenús y las opciones específicas presentadas en cada uno de ellos, en donde, la distribución visual de elementos en pantalla y las opciones de navegación constituyen meras formas de presentar información que carecen de carácter técnico. En consecuencia, para efectos del presente examen de fondo y el cotejo frente al estado de la técnica se abstraerán dichos detalles, considerando únicamente que la invención hace uso de una interfaz gráfica genérica y convencional como medio de interacción. Se sugiere eliminar dichas características del capítulo reivindicatorio.

Esta oficina informa que las reivindicaciones 1 y 5 hacen referencia a “(...) VML HOLDING S.A.S. (...)”, que es una marca registrada que no define el producto, porque sus características técnicas pueden cambiar con el paso del tiempo, aunque conserve el mismo nombre. Se sugiere eliminar la referencia a dichas marcas.

Esta oficina informa que los términos “(...) Contac Center (...)”, “(...) Contact Center (...)” y “(...) PWA (...)” presentes en las reivindicaciones 1 y 5 no se encuentran en idioma español. Se recomienda realizar la traducción correspondiente.

Esta oficina informa que, el capítulo reivindicatorio contiene un excesivo número de reivindicaciones independientes que repiten información y protegen básicamente la misma materia. En consecuencia, todas ellas son confusas y presentan el mismo alcance, por lo cual el capítulo carece de concisión. Se sugiere limitar la solicitud al método y dejar el sistema que ejecuta dicho método y sus características, como reivindicaciones dependientes, puesto que estos son elementos genéricos configurados únicamente para realizar las etapas de este método.

En consecuencia, es necesario que allegue las aclaraciones o modificaciones correspondientes para dar cumplimiento a lo establecido en el citado artículo.

3.2. Descripción

De conformidad con lo establecido por el artículo 28 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina y con ocasión a la solicitud en estudio se encuentra que, los componentes de la invención no pueden estar referenciados únicamente mediante sus marcas comerciales como ocurre con la marca “(...) VML HOLDING S.A.S. (...)” en la páginas 11, 27, 28, 30, 32, 33, 37, 38, 41, 44, 78, 80, 81, 110, 116, 119, 140, 143, 147, 150, 151, 180, 183 y 184, porque su composición puede cambiar con el paso del tiempo, aunque conserve el mismo nombre. Se sugiere aclarar cuáles son las características del producto en cuestión.

Adicionalmente, se encuentra que, el término “(...) Contac Center (...)” encontrado en las páginas 19, 36, 77, 78, 82, 84, 111, 112, 119, 146 a 151, 153, 180 a 182 y 186, está mal redactado. Se sugiere realizar la modificación correspondiente.

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

4. Determinación del Estado de la Técnica

La fecha para determinar el estado de la técnica es el 11 de septiembre de 2023, que corresponde a la fecha de presentación de la solicitud de prioridad.

Consultadas las fuentes de información con que se cuenta, se encontró el siguiente documento que anticipa el objeto de esta solicitud:

Ítem	Documento	Título	Fecha de publicación
D1	US20220335535	“Traffic accident processing method and apparatus, device, storage medium and program product”	20 de octubre de 2022

D1¹ divulga un método y aparato de procesamiento de accidentes de tráfico, un dispositivo, un medio de almacenamiento y un producto de programa proporcionados por la presente divulgación que incluyen: recibir información de accidentes de tráfico reportada por un vehículo, la cual se adquiere cuando el vehículo determina que se ha producido un accidente de tráfico según la información del sensor; transmitir la información de accidentes de tráfico a un terminal de procesamiento de accidentes, el cual está configurado para determinar la información de procesamiento de accidentes según dicha información; y recibir la información de procesamiento de accidentes transmitida por el terminal de procesamiento de accidentes y sincronizarla con el vehículo y un terminal de procesamiento de seguros (...) (Resumen).

5. Examen de Patentabilidad

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, en el cual se establecen los requisitos de patentabilidad objeto de la solicitud en estudio, esta Oficina presenta a continuación el análisis de los requisitos de patentabilidad.

5.1. Novedad

Teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 16 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, la reivindicación independiente 1 (NC2023/0012044 del 11 de septiembre de 2023) refiere a: “Un método para la asistencia técnica, jurídica y soporte remoto a un conductor mediante la captura y análisis de información cuando ocurre un accidente de tránsito y/o choque simple o cuando requiere un apoyo en procesos de tránsito, movilidad, y seguridad vial **caracterizado porque** comprende: (...)”. A continuación, se presenta la tabla comparativa entre el objeto reivindicado y los documentos encontrados en el estado de la técnica:

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES	D1
Un método para la asistencia técnica, jurídica y soporte remoto a un conductor mediante la captura y análisis de información cuando ocurre un accidente de tránsito y/o choque simple o cuando requiere un apoyo en procesos de tránsito, movilidad, y	(...) Un método y aparato de procesamiento de accidentes de tráfico, un dispositivo, un medio de almacenamiento y un producto de programa proporcionados por la presente divulgación que incluyen: recibir información de accidentes de tráfico reportada por un vehículo, la cual se adquiere cuando el vehículo determina que se ha producido un accidente de tráfico según la información del sensor; transmitir la información de

¹<https://patents.google.com/patent/US20220335535A1/en?q=US20220335535>



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

seguridad vial caracterizado porque comprende:	accidentes de tráfico a un terminal de procesamiento de accidentes, el cual está configurado para determinar la información de procesamiento de accidentes según dicha información; y recibir la información de procesamiento de accidentes transmitida por el terminal de procesamiento de accidentes y sincronizarla con el vehículo y un terminal de procesamiento de seguros (...). (Resumen).
Un dispositivo de procesamiento electrónico (20) de un usuario (100, 200, 300) que contiene el aplicativo móvil (APP) (500) donde en este dispositivo de procesamiento electrónico (20) está conectado a una red de internet (40) por medio de una red de telecomunicaciones (30), donde dicho dispositivo de procesamiento electrónico (20) incluye una memoria interna (21) para el almacenamiento de los datos obtenidos en las etapas (4200, 4300) del procedimiento (4000) y los pasos técnicos (3100, 3200, 3300) del método (3000) que captó e ingreso el usuario (100, 200, 300) y en donde el usuario (100, 200, 300) podrá ingresar a dicho aplicativo móvil (APP) (500).	(...) Se puede configurar un programa de aplicación en el dispositivo terminal y, cuando el dispositivo terminal ejecuta el programa de aplicación, se puede mostrar la información de accidentes de tránsito recibida por el dispositivo terminal. (Párr. 0050). (...) La unidad de comunicación (1109) permite que el dispositivo (1100) intercambie información/datos con otros dispositivos a través de una red informática como Internet y/o varias redes de telecomunicaciones. (Párr. 0248). La unidad de cómputo (1101) puede estar compuesta por diversos componentes de procesamiento de propósito general y/o específico con capacidades de procesamiento y computación. (...) La unidad de cómputo (1101) ejecuta los diversos métodos y procesos descritos anteriormente, como el método de procesamiento de accidentes de tráfico. Por ejemplo, en algunas implementaciones, el método de procesamiento de accidentes de tráfico puede implementarse como un programa informático, contenido de forma tangible en un medio legible por máquina, como la unidad de memoria (1108) (...). (Párr. 0249).
Una red de telecomunicaciones (30) que permite realizar la conexión de múltiples dispositivos de procesamiento electrónico (20) a través de una red de internet e igualmente dicha red (30) permite realizar conexiones entre servidores (10) y/o computadores (20) remotamente.	(...) La unidad de comunicación (1109) permite al dispositivo (1100) intercambiar información/datos con otros dispositivos a través de una red informática, como Internet o diversas redes de telecomunicaciones. (Párr. 0248).
Un servidor (10) que almacena una plataforma digital (600), que permite almacenar los datos obtenidos de las etapas (4200, 4300) del procedimiento (4000) y los pasos técnicos (3100, 3200, 3300) del método (3000) de la invención (5000) asimismo permite tener acceso a los usuarios (100, 200, 300) a la misma, en donde el servidor (10) se comunica con los dispositivos electrónicos (20) por medio de la red de telecomunicaciones (30).	Los sistemas y técnicas descritos en este documento pueden implementarse en un sistema informático (p. ej., un servidor de datos) que incluya componentes de back-end, un sistema informático (p. ej., un servidor de aplicaciones) que incluya componentes de middleware, un sistema informático (p. ej., un ordenador de usuario con una interfaz gráfica de usuario o un navegador web, a través del cual el usuario pueda interactuar con la implementación de los sistemas y técnicas descritos en este documento) que incluya componentes de front-end, o un sistema informático que incluya cualquier combinación de dichos componentes de back-end, middleware o front-end. Los componentes del sistema pueden interconectarse mediante comunicación de datos digitales (p. ej., una red de comunicación) de cualquier forma o medio. Ejemplos de redes de comunicación incluyen: una red de área local (LAN), una red de área extensa (WAN) e Internet. (Párr. 0254).
El método comprende los siguientes pasos o etapas técnicas: • Paso técnico Previo ingreso y acceso al aplicativo móvil (APP) (500) (3100): • Verificar los datos ingresados por el usuario y contraseña y determinar si es o no es un cliente o usuario (100,	Si el terminal de procesamiento de accidentes está conectado al servidor, puede ser un dispositivo utilizado por el personal encargado de su procesamiento, por ejemplo, un teléfono móvil, una estación móvil, etc. Se puede instalar una aplicación en el terminal y, al ejecutarla, se puede mostrar la información del accidente de tráfico recibida. (Párr. 0050).



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

200, 300) vinculado con la empresa correspondiente, (3101). • Una vez el aplicativo móvil (APP) (500) determina que el cliente no se encuentra vinculado, se despliega un mensaje al usuario (100, 200, 300) indicando que el cliente o usuario no existe, posteriormente en caso de que los datos correspondan con un cliente o usuario vinculado, el usuario (100, 200, 300) logrará el acceso al aplicativo móvil (APP) (500) verificando su información personal o consultando información de su respectivo caso, (3102). • Cuando el usuario (100, 200, 300) pierde u olvida su contraseña para ingresar al aplicativo móvil (APP) (500), desde el aplicativo móvil (APP) (500) se procede a recuperar la contraseña mediante un mensaje de correo electrónico que le solicitará al usuario cliente (100, 200, 300) por medio del correo electrónico registrado con el fin de enviarle las instrucciones respectivas vía email para recuperar la respectiva contraseña, (3103). • Desplegar una ventana con el fin de solicitar el ingreso de una contraseña actual y al mismo tiempo el ingreso de una nueva contraseña en su respectiva ventana, una vez se finalice el ingreso de los respectivos datos, (3104). • Proceder a guardar estos cambios en los datos ingresados en el aplicativo móvil (APP) (500) e igualmente se guardarán en la plataforma digital (600), (3105).	Para facilitar la interacción con un usuario, los sistemas y técnicas descritos en este documento pueden implementarse en una computadora con: un dispositivo de visualización (por ejemplo, un monitor de tubo de rayos catódicos (CRT) o de cristal líquido (LCD)) para mostrar información al usuario; y un teclado y un dispositivo señalador (por ejemplo, un ratón o una bola de seguimiento), con los que el usuario puede proporcionar información a la computadora. También se pueden utilizar otros tipos de dispositivos para facilitar la interacción con los usuarios; por ejemplo, la retroalimentación proporcionada al usuario puede ser cualquier forma de retroalimentación sensorial (p. ej., retroalimentación visual, auditiva o táctil); y las entradas del usuario pueden recibirse de cualquier forma (incluidas entradas de sonido, de voz o táctiles). (Párr. 0253). (...) Un sistema informático (por ejemplo, una computadora de usuario con una interfaz gráfica de usuario o un navegador web, a través del cual el usuario puede interactuar con la implementación de los sistemas y técnicas descritos en este documento) que incluye componentes front-end, o un sistema informático que incluye cualquier combinación de dichos componentes back-end, componentes middleware o componentes front-end (...). (Párr. 0254). (...) En la RAM (1103) también se pueden almacenar diversos programas y datos necesarios para el funcionamiento del dispositivo (1100) (...). (Párr. 0247). Es conocido por divulgación implícita que las aplicaciones móviles facilitan el acceso al usuario mediante la validación de sus credenciales de autenticación, consistentes en usuario y contraseña, adicionalmente, estas aplicaciones proporcionan a los usuarios la opción de recuperar sus contraseñas en caso de extravío u olvido.
Paso técnico Asistencia al usuario cliente conductor (100) mediante el aplicativo móvil (APP) (500) (3200) la cual consiste en que cuando ocurre o sucede el accidente de tránsito y/o choque simple (AT - CHS), se tienen dos etapas técnicas (3201, 3220), que se describirán, a continuación: • <u>Etapas técnicas de asistencia al usuario cliente conductor (100) vía Contac Center en el aplicativo móvil (APP) (500) (3201):</u> • Crear una alerta automática del caso o evento (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) y se envía junto con esta alerta todos los datos que corresponden al usuario cliente conductor (100) tales como: nombre del usuario, placa del vehículo, tipo de plan y/o aseguradora y ubicación real vía GPS, esta alerta automática junto con los datos también se envían paralelamente a un chat, dicho chat es una vía de	Cuando el terminal de procesamiento de accidentes se conecta al servidor, este puede ser un dispositivo utilizado por el personal encargado de la gestión de accidentes, por ejemplo, un teléfono móvil, una estación móvil, etc. Se puede configurar un programa de aplicación en el terminal y, al ejecutarlo, se puede mostrar la información del accidente de tráfico recibida. (Párr. 0050). Específicamente, el personal encargado de la gestión de accidentes puede operar el terminal de procesamiento de accidentes para previsualizar la información del accidente de tráfico. Por ejemplo, cada información pendiente sobre accidentes de tráfico puede mostrarse como un catálogo en el terminal de procesamiento de accidentes. El personal de procesamiento de accidentes puede hacer clic en cualquier información del accidente de tráfico para que la terminal muestre su contenido detallado. (Párr. 0052). Además, la información del accidente de tráfico puede incluir la ubicación del accidente, el vídeo previo al accidente, la identificación del vehículo, etc. El personal de procesamiento de accidentes puede procesar el accidente de tráfico basándose en esta información. (Párr. 0053).



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

comunicación disponible que hace parte y se encuentra contenido en el mismo aplicativo móvil (APP) (500), este chat se encuentra disponible y en funcionamiento en la circunstancias en que exista alguna falla en la comunicación entre los dispositivos de procesamiento electrónico (20) y los servidores (10) donde se encuentra el aplicativo móvil (APP) (500) y la plataforma digital (600), (3201). • Emitir y enviar una alerta de aviso del caso o evento (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS) en el aplicativo móvil (APP) (500) para que un usuario externo (300) bajo el roll de un Asesor o Agente del Contac Center pueda generar la asistencia y el apoyo requerido mediante una llamada telefónica al usuario cliente conductor (100), asimismo el usuario cliente conductor (100) también podrá comunicarse vía telefónica, vía chat y/o vía PWA al Contac Center para recibir igualmente la atención y el soporte por estas vías de comunicación dentro del aplicativo móvil (APP) (500), a la par, este mismo aplicativo móvil (APP) (500) vía chat o vía PWA se encuentra conectado y en comunicación en tiempo real mediante una red de telecomunicaciones (30) por medio de una red de internet (40) al Contact Center de la empresa VML HOLDING S.A.S., (3202). • Emitir y enviar la misma alerta de aviso del mismo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS) del usuario cliente conductor (100) para que en forma paralela se transmita de manera automática a otros usuarios externos (300) en este caso bajo el roll de Investigador y/o Asesor o Agente del Contac Center dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), con el fin de que sea atendido por algunos de estos usuarios externos (300), (3203). • Asignar automáticamente el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS) una vez el usuario externo (300) bajo el rol de Investigador acepta el caso desde el mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3204). • En el caso contrario en que no haya disponibilidad de algún usuario externo (300) bajo el rol de Investigador, se emitirá una alerta dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para que otro usuario externo	En la práctica, el personal de procesamiento de accidentes puede visualizar el vídeo previo al accidente para determinar la responsabilidad del accidente y también puede operar en la terminal para identificarla, por ejemplo, generando un informe de responsabilidad del accidente. (Párr. 0054). El personal de procesamiento de accidentes también puede determinar el estado del vehículo accidentado y las víctimas causadas por el accidente según la información del accidente de tráfico, para operar en la terminal y organizar un remolque o una ambulancia. (Párr. 0055). Específicamente, una vez que el personal de procesamiento de accidentes termina de procesar el accidente, el terminal de procesamiento de accidentes puede reportar la información al servidor, y este coordina los terminales respectivos según dicha información para completar el resultado del procesamiento (Párr. 0056). Paso 103: Recibir la información del procesamiento del accidente transmitida por el terminal de procesamiento de accidentes y sincronizarla con el vehículo y un terminal de procesamiento de seguros. (Párr. 0057). Además, el terminal de procesamiento de accidentes puede reportar la información del procesamiento al servidor, incluyendo el estado del vehículo accidentado, las víctimas y la determinación de la responsabilidad civil. (Párr. 0058). En aplicaciones prácticas, tras recibir la información correspondiente, el servidor puede sincronizar la información del procesamiento con el vehículo y el terminal de procesamiento de seguros. (Párr. 0059). En una implementación, el servidor puede sincronizar la información sobre la determinación de la responsabilidad civil con el vehículo, de modo que este pueda mostrar el resultado del procesamiento en el dispositivo de visualización. De esta manera, el usuario puede conocer el resultado de la determinación de la responsabilidad civil. (Párr. 0060). En otra implementación, si el vehículo cuenta con una función de conducción automática, el servidor también puede sincronizar el resultado de la determinación del estado del vehículo accidentado y el resultado de las víctimas. Si el estado indica que el vehículo puede circular, este puede ejecutar la estrategia de conducción según el resultado de las víctimas. Por ejemplo, si hay una persona herida dentro del vehículo, este puede conducir automáticamente al hospital. (Párr. 0061). En otra implementación, el servidor también puede sincronizar la información sobre la determinación de responsabilidad con el terminal de procesamiento de seguros. Por ejemplo, la información de identificación del vehículo y el resultado de la determinación de responsabilidad pueden transmitirse al terminal de procesamiento de seguros, de modo que este pueda presentar reclamaciones en línea basándose en esta información. (Párr. 0062). En una implementación opcional, el servidor puede determinar información del seguro, como el número de póliza, según la identificación del vehículo accidentado. La información de reembolso del vehículo puede mantenerse en el servidor. El servidor determina el terminal de procesamiento de seguros correspondiente según la información del seguro del vehículo y,
--	--

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

(300), en este caso bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center pueda tomar el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS), (3205). • Si el usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contact Center toma el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS), se emitirá un alerta tanto en el mismo chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500), todo esto con el fin de mostrarle al usuario cliente conductor (100) toda la información y los datos del usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center, en donde dicho Asesor o Agente del Contac Center se encargará de su solicitud del caso registrado y gestionado dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3206). • En caso de que ningún usuario externo (300) en este caso un Asesor o Agente del Contact Center no tome el caso o pase más de treinta segundos sin tomar el respectivo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS), se emitirá una alerta dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para que otro usuario externo (300) en este caso bajo el rol de Supervisor de Contac Center se entere de la novedad que está pasando en tiempo real, (3207). • Emitir y enviar una alerta tanto en el mismo chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de mostrarle al usuario cliente conductor (100) toda la información junto con los datos del usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center que se encargará de su solicitud del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) registrado y gestionado dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3208). • Emitir una alerta tanto en el chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de informarle la novedad al usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center, (3209). • Emitir una alerta tanto en el chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de enviar toda la información de los documentos entregables para su respectiva validación y verificación por parte del usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center, (3210).	a continuación, sincroniza la información sobre la determinación de responsabilidad con dicho terminal. (Párr. 0063). El personal de procesamiento de seguros puede presentar reclamaciones de seguros según la información sobre la determinación de responsabilidad mostrada en el terminal de procesamiento de seguros para mejorar la eficiencia del procesamiento del accidente de tráfico. (Párr. 0064). Paso 306: Determinación de la información del seguro correspondiente al vehículo según la identificación del vehículo incluida en la información del accidente de tráfico. Esta información incluye el resultado del procesamiento de responsabilidad. (Párr. 0105). La información del procesamiento del accidente recibida por el servidor puede incluir el resultado del procesamiento de responsabilidad, como un plan de asignación de responsabilidad para el accidente de tráfico, etc. (Párr. 0106). Específicamente, el servidor puede mantener la información del seguro del vehículo con antelación y, tras recibir el resultado del procesamiento de responsabilidad, determinar dicha información según su identificación. Por ejemplo, se puede determinar el número de póliza del seguro, la compañía aseguradora, etc. (Párr. 0107). Paso 307: Transmisión del resultado del procesamiento de responsabilidad al terminal de procesamiento de seguros según la información del seguro. (Párr. 0108). Además, el servidor puede determinar un terminal de procesamiento de seguros para procesar el accidente de tráfico según la información del seguro, a fin de transmitir el resultado del procesamiento de responsabilidad al terminal de procesamiento de seguros correspondiente. (Párr. 0109). Por ejemplo, el servidor mantiene una relación entre los números de matrícula y de póliza. Tras recibir el resultado del procesamiento de responsabilidad civil, el servidor puede determinar el número de póliza correspondiente según la matrícula del vehículo accidentado y determinar la compañía de seguros correspondiente. Posteriormente, el servidor puede transmitir el resultado del procesamiento de responsabilidad civil a la plataforma de reclamaciones de la compañía de seguros e iniciar el proceso de reclamaciones en línea. (Párr. 0110). En esta implementación, tras un accidente de tráfico, la parte accidentada no necesita notificar al personal de la compañía de seguros para que acuda al lugar ni informar de los hechos del accidente a la compañía de seguros, y el proceso de reclamación se inicia automáticamente. Por lo tanto, se puede mejorar la eficiencia del proceso de reclamaciones en el procesamiento de accidentes de tráfico. (Párr. 0111). La figura 11 muestra un diagrama de bloques esquemático de un dispositivo electrónico para implementar una realización de la presente divulgación. El dispositivo electrónico está diseñado para representar diversos tipos de computadoras digitales, como una computadora portátil, una computadora de escritorio, una estación de trabajo, un asistente digital personal (PAD), un servidor, un servidor blade, una computadora mainframe y otras computadoras adecuadas. El dispositivo electrónico también puede representar diversos tipos de dispositivos móviles, como
---	--



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

• Emitir y enviar una alerta tanto en el chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) la solicitud de aprobación del cierre del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) tanto al usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center como al usuario externo (300) bajo el rol de Supervisor del Contac Center, (3211). • Emitir una alerta tanto en el chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) el estado del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) con el fin de que el usuario externo (300) bajo el rol del Supervisor del Contact Center pueda determinar si se cierra la asistencia y el caso. Todas las evidencias e información recolectadas y los respectivos informes del caso se encuentran guardados dentro de los servidores (10) que se encuentran conectados entre sí con los dispositivos de procesamiento electrónicos (20) la cual mediante la red de telecomunicaciones (30) por medio de la red de internet (40) donde se encuentra el aplicativo móvil (APP) (500) y la plataforma digital (600), posteriormente, después de haber proporcionado el acompañamiento, la asistencia y haber avalado la decisión por parte del usuario externo (300) bajo el rol de Supervisor del Contac Center, (3212).	un PAD, un teléfono celular, un teléfono inteligente, un dispositivo portátil (wearable) y otros dispositivos informáticos similares. Los componentes mostrados aquí, sus conexiones y relaciones, así como sus funciones, son solo ejemplos y no pretenden limitar las implementaciones de la presente solicitud descrita y/o reivindicada en el presente documento. (Párr. 0246). (...) Por ejemplo, en algunas implementaciones, el método de procesamiento de accidentes de tráfico puede implementarse como un programa informático, contenido de forma tangible en un medio legible por máquina, como la unidad de memoria (1108). En algunas implementaciones, parte o la totalidad del programa informático puede cargarse o instalarse en el dispositivo (1100) a través de la ROM (1102) o la unidad de comunicación (1109). Cuando el programa informático se carga en la RAM (1103) y es ejecutado por la unidad de computación (1101), se pueden ejecutar uno o más pasos del método de procesamiento de accidentes de tráfico descrito anteriormente. Alternativamente, en otras implementaciones, la unidad de computación (1101) puede configurarse para ejecutar el método de procesamiento de accidentes de tráfico de cualquier otra manera adecuada (por ejemplo, mediante firmware). (Párr. 0249). Es conocido por divulgación implícita que las aplicaciones de asistencia web o móviles incluyen herramientas de chat o comunicación entre usuarios.
• <u>Etapas técnicas de asistencia al usuario cliente conductor (100) en el aplicativo móvil (APP) (500) (3220):</u> • El usuario cliente conductor (100) ingresa mediante sus credenciales al aplicativo móvil (APP) (500) de la empresa VML HOLDING S.A.S., que se encuentra dentro de su dispositivo de procesamiento electrónico (20), se crea una alerta automática del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) y se envía junto con esta alerta todos los datos que corresponden al usuario cliente conductor (100) tales como: Nombre del usuario, placa del vehículo, tipo de plan y ubicación real vía GPS, esta alerta automática junto con sus datos también se envían paralelamente a un chat, dicho chat es una vía de comunicación disponible la cual hace parte y se encuentra contenido en el mismo aplicativo móvil (APP) (500), en la circunstancia de que exista alguna falla en la comunicación entre los dispositivos de procesamiento electrónico (20) y los servidores (10) donde se encuentra el aplicativo móvil	Cuando el terminal de procesamiento de accidentes se conecta al servidor, este puede ser un dispositivo utilizado por el personal encargado de la gestión de accidentes, por ejemplo, un teléfono móvil, una estación móvil, etc. Se puede configurar un programa de aplicación en el terminal y, al ejecutarlo, se puede mostrar la información del accidente de tráfico recibida. (Párr. 0050). Específicamente, el personal encargado de la gestión de accidentes puede operar el terminal de procesamiento de accidentes para previsualizar la información del accidente de tráfico. Por ejemplo, cada información pendiente sobre accidentes de tráfico puede mostrarse como un catálogo en el terminal de procesamiento de accidentes. El personal de procesamiento de accidentes puede hacer clic en cualquier información del accidente de tráfico para que la terminal muestre su contenido detallado. (Párr. 0052). Además, la información del accidente de tráfico puede incluir la ubicación del accidente, el vídeo previo al accidente, la identificación del vehículo, etc. El personal de procesamiento de accidentes puede procesar el accidente de tráfico basándose en esta información. (Párr. 0053). En la práctica, el personal de procesamiento de accidentes puede visualizar el vídeo previo al accidente para determinar la responsabilidad del accidente y también puede operar en la terminal para identificarla, por ejemplo, generando un informe de responsabilidad del accidente.



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

(APP) (500), este chat se encuentra disponible y en funcionamiento en las circunstancias en que exista alguna falla en la comunicación entre los dispositivos de procesamiento electrónico (20) y los servidores (10) donde se encuentra el aplicativo móvil (APP) (500) y la plataforma digital (600), (3220). • Emitir y enviar una alerta de aviso del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) en el aplicativo móvil (APP) (500) para que un usuario externo (300) bajo el rol de un Asesor o Agente del Contac Center pueda generar la asistencia y el apoyo requerido mediante una llamada telefónica al usuario cliente conductor (100), asimismo el usuario cliente conductor (100) también podrá comunicarse vía telefónica, vía chat y/o vía PWA al Contac Center para recibir igualmente la atención y el soporte por estas vías, a la par este mismo aplicativo móvil (APP) (500) vía chat o vía PWA se encuentra conectado y en comunicación en tiempo real mediante una red de telecomunicaciones (30) por medio de una red de internet (40) al Contact Center de la empresa VML HOLDING S.A.S., (3221). • Emitir y enviar la misma alerta de aviso en el aplicativo móvil (APP) (500) del mismo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS) del usuario cliente conductor (100) para que en forma paralela se transmita de manera automática a otros usuarios externos (300) en este caso bajo el rol de Investigador y/o Asesor o Agente del Contac Center dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3222). • Con el fin de que sea atendido por algunos de los usuarios externos (300), en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) en este caso bajo el rol de Investigador y/o Asesor o Agente del Contac Center, asignar automáticamente el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) una vez el usuario externo (300) bajo el rol de Investigador acepta el caso desde el mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3223). • Emitir una alerta tanto en el mismo chat como en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de mostrarle al usuario cliente conductor (100) toda la información y los datos del usuario externo (300) bajo el rol de Investigador que se encargará de su solicitud del caso (accidente de	(Párr. 0054). El personal de procesamiento de accidentes también puede determinar el estado del vehículo accidentado y las víctimas causadas por el accidente según la información del accidente de tráfico, para operar en la terminal y organizar un remolque o una ambulancia. (Párr. 0055). Específicamente, una vez que el personal de procesamiento de accidentes termina de procesar el accidente, el terminal de procesamiento de accidentes puede reportar la información al servidor, y este coordina los terminales respectivos según dicha información para completar el resultado del procesamiento (Párr. 0056). Paso 103: Recibir la información del procesamiento del accidente transmitida por el terminal de procesamiento de accidentes y sincronizarla con el vehículo y un terminal de procesamiento de seguros. (Párr. 0057). Además, el terminal de procesamiento de accidentes puede reportar la información del procesamiento al servidor, incluyendo el estado del vehículo accidentado, las víctimas y la determinación de la responsabilidad civil. (Párr. 0058). En aplicaciones prácticas, tras recibir la información correspondiente, el servidor puede sincronizar la información del procesamiento con el vehículo y el terminal de procesamiento de seguros. (Párr. 0059). En una implementación, el servidor puede sincronizar la información sobre la determinación de la responsabilidad civil con el vehículo, de modo que este pueda mostrar el resultado del procesamiento en el dispositivo de visualización. De esta manera, el usuario puede conocer el resultado de la determinación de la responsabilidad civil. (Párr. 0060). En otra implementación, si el vehículo cuenta con una función de conducción automática, el servidor también puede sincronizar el resultado de la determinación del estado del vehículo accidentado y el resultado de las víctimas. Si el estado indica que el vehículo puede circular, este puede ejecutar la estrategia de conducción según el resultado de las víctimas. Por ejemplo, si hay una persona herida dentro del vehículo, este puede conducir automáticamente al hospital. (Párr. 0061). En otra implementación, el servidor también puede sincronizar la información sobre la determinación de responsabilidad con el terminal de procesamiento de seguros. Por ejemplo, la información de identificación del vehículo y el resultado de la determinación de responsabilidad pueden transmitirse al terminal de procesamiento de seguros, de modo que este pueda presentar reclamaciones en línea basándose en esta información. (Párr. 0062). En una implementación opcional, el servidor puede determinar información del seguro, como el número de póliza, según la identificación del vehículo accidentado. La información de reembolso del vehículo puede mantenerse en el servidor. El servidor determina el terminal de procesamiento de seguros correspondiente según la información del seguro del vehículo y, a continuación, sincroniza la información sobre la determinación de responsabilidad con dicho terminal. (Párr. 0063). El personal de procesamiento de seguros puede presentar reclamaciones de seguros según la información sobre la
---	---



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

tránsito y/o o choque simple (AT-CHS)) registrado y gestionado dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500) y que a su vez el usuario cliente conductor (100) podrá visualizar en tiempo real, (3224). • En el caso contrario en que no haya disponibilidad de algún usuario externo (300) bajo el rol de Investigador o cuando otro usuario externo (300) bajo el rol de Investigador no puede tomar el caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) o ha transcurrido más de un minuto sin tomar el respectivo caso, se emite una alerta dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para que otro usuario externo (300) en este caso bajo el rol de Coordinador de Investigadores se entere de la novedad que está pasando en tiempo real dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), (3225). • Emitir y enviar una alerta tanto en el mismo chat como el mismo aplicativo móvil (APP) (500) con el fin de mostrarle al usuario cliente conductor (100) toda la información junto con los datos del usuario externo (300) bajo el rol de Investigador el cual se encargará de su solicitud del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) registrado y gestionado dentro del mismo aplicativo móvil (APP) (500), asimismo el usuario cliente conductor (100) podrá observar en tiempo real que usuario externo (300) bajo el rol de Investigador atenderá su caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) reportado en el lugar de los hechos, (3226). • Enviar una alerta en el aplicativo móvil (APP) (500) a un tercer usuario externo (300) bajo el rol de Perito, en donde en dicha alerta se envía toda la información y los datos del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) mostrando de manera clara sus respectivas evidencias para realizar su respectiva valuación y peritaje técnico de los bienes materiales comprometidos en los hechos sucedidos en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT - CHS), dicha alerta le llegará de manera automática dentro del aplicativo móvil (APP) (500) al tercer usuario externo (300) bajo el rol de Perito, (3227). • Una vez generada la información por parte del usuario externo (300) bajo el rol de Perito, se genera una	determinación de responsabilidad mostrada en el terminal de procesamiento de seguros para mejorar la eficiencia del procesamiento del accidente de tráfico. (Párr. 0064). Paso 306: Determinación de la información del seguro correspondiente al vehículo según la identificación del vehículo incluida en la información del accidente de tráfico. Esta información incluye el resultado del procesamiento de responsabilidad. (Párr. 0105). La información del procesamiento del accidente recibida por el servidor puede incluir el resultado del procesamiento de responsabilidad, como un plan de asignación de responsabilidad para el accidente de tráfico, etc. (Párr. 0106). Específicamente, el servidor puede mantener la información del seguro del vehículo con antelación y, tras recibir el resultado del procesamiento de responsabilidad, determinar dicha información según su identificación. Por ejemplo, se puede determinar el número de póliza del seguro, la compañía aseguradora, etc. (Párr. 0107). Paso 307: Transmisión del resultado del procesamiento de responsabilidad al terminal de procesamiento de seguros según la información del seguro. (Párr. 0108). Además, el servidor puede determinar un terminal de procesamiento de seguros para procesar el accidente de tráfico según la información del seguro, a fin de transmitir el resultado del procesamiento de responsabilidad al terminal de procesamiento de seguros correspondiente. (Párr. 0109). Por ejemplo, el servidor mantiene una relación entre los números de matrícula y de póliza. Tras recibir el resultado del procesamiento de responsabilidad civil, el servidor puede determinar el número de póliza correspondiente según la matrícula del vehículo accidentado y determinar la compañía de seguros correspondiente. Posteriormente, el servidor puede transmitir el resultado del procesamiento de responsabilidad civil a la plataforma de reclamaciones de la compañía de seguros e iniciar el proceso de reclamaciones en línea. (Párr. 0110). En esta implementación, tras un accidente de tráfico, la parte accidentada no necesita notificar al personal de la compañía de seguros para que acuda al lugar ni informar de los hechos del accidente a la compañía de seguros, y el proceso de reclamación se inicia automáticamente. Por lo tanto, se puede mejorar la eficiencia del proceso de reclamaciones en el procesamiento de accidentes de tráfico. (Párr. 0111). La figura 11 muestra un diagrama de bloques esquemático de un dispositivo electrónico para implementar una realización de la presente divulgación. El dispositivo electrónico está diseñado para representar diversos tipos de computadoras digitales, como una computadora portátil, una computadora de escritorio, una estación de trabajo, un asistente digital personal (PAD), un servidor, un servidor blade, una computadora mainframe y otras computadoras adecuadas. El dispositivo electrónico también puede representar diversos tipos de dispositivos móviles, como un PAD, un teléfono celular, un teléfono inteligente, un dispositivo portátil (wearable) y otros dispositivos informáticos similares. Los componentes mostrados aquí, sus conexiones y relaciones, así como sus funciones, son solo ejemplos y no
---	--



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

alerta en el aplicativo móvil (APP) (500) en el cual se enviará y retornará toda la información (estimación de costos y la responsabilidad de los daños indicando cuál de los vehículos involucrados tiene la responsabilidad en el accidente) nuevamente al usuario externo (300) bajo el rol de Investigador dentro del aplicativo móvil (APP) (500) para su respectivo análisis proporcionará sus respectivos criterios técnicos, con el fin de llevar la trazabilidad del caso accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) tanto en su atención in-situ como dentro del aplicativo móvil (APP) (500), (3228). • Generar una alerta en el aplicativo móvil (APP) (500) preguntando si es tasable los daños del accidente de tránsito y/o choque simple (AT- CHS) dirigida hacia el usuario externo (300) bajo el rol de Perito, (3229). • Generar dentro el aplicativo móvil (APP) (500) un documento de un formulario de contrato preestablecido de transacción que se puede editar con los datos correspondientes del usuario cliente conductor (100) y de la persona o tercero involucrado en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT- CHS) en donde se establecerá en que ambas partes están de acuerdo con conciliar el valor establecido (valuación establecida por el usuario externo (300) bajo el rol de Perito) en el lugar del accidente y/o choque simple (AT- CHS), según la decisión del usuario cliente conductor (100) junto con la cifra del valor de los daños a pagar y con el acompañamiento del usuario externo (300) bajo el rol de Investigador en el lugar de los hechos, (3230). • Enviar automáticamente dentro el aplicativo móvil (APP) (500) una alerta a dicho usuario externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contac Center avisando sobre el cierre del caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT-CHS)) adjuntando toda la información (audios, fotos, declaraciones) de todo el proceso realizado con el usuario cliente conductor (100) y la persona o tercero la cual estuvo involucrado en el accidente de tránsito y/o choque simple (AT – CHS), (3231). • Emitir una alerta al usuario cliente conductor (100) dentro el aplicativo móvil (APP) (500) vía chat o en el mismo aplicativo móvil (APP) (500) que a su vez contactará al usuario	pretenden limitar las implementaciones de la presente solicitud descrita y/o reivindicada en el presente documento. (Párr. 0246). (...) Por ejemplo, en algunas implementaciones, el método de procesamiento de accidentes de tráfico puede implementarse como un programa informático, contenido de forma tangible en un medio legible por máquina, como la unidad de memoria (1108). En algunas implementaciones, parte o la totalidad del programa informático puede cargarse o instalarse en el dispositivo (1100) a través de la ROM (1102) o la unidad de comunicación (1109). Cuando el programa informático se carga en la RAM (1103) y es ejecutado por la unidad de computación (1101), se pueden ejecutar uno o más pasos del método de procesamiento de accidentes de tráfico descrito anteriormente. Alternativamente, en otras implementaciones, la unidad de computación (1101) puede configurarse para ejecutar el método de procesamiento de accidentes de tráfico de cualquier otra manera adecuada (por ejemplo, mediante firmware). (Párr. 0249). El método según la reivindicación 1, en el que la información de procesamiento del accidente comprende un resultado de procesamiento de responsabilidad civil y un resultado de accidente; en el que la sincronización de la información de procesamiento del accidente con el vehículo comprende: transmitir el resultado de procesamiento de responsabilidad civil y el resultado de accidente al vehículo, de modo que este muestre el resultado de procesamiento de responsabilidad civil mediante un dispositivo de visualización y ejecute una estrategia de conducción en función del resultado de accidente; en el que el resultado de accidente comprende el estado del vehículo e información sobre lesiones personales. (Reiv. 4). El método según la reivindicación 2, en el que la información de procesamiento del accidente comprende un resultado de procesamiento de responsabilidad civil y un resultado de accidente; en el que la sincronización de la información de procesamiento del accidente con el vehículo comprende: transmitir el resultado de procesamiento de responsabilidad civil y el resultado de accidente al vehículo, de modo que este muestre el resultado de procesamiento de responsabilidad civil mediante un dispositivo de visualización y ejecute una estrategia de conducción en función del resultado de accidente; en el que el resultado de accidente comprende el estado del vehículo e información sobre lesiones personales. (Reiv. 5). El método según la reivindicación 2, en el que la información de procesamiento de accidentes comprende un resultado de procesamiento de responsabilidad; en el que la sincronización de la información de procesamiento de accidentes con un terminal de procesamiento de seguros comprende: determinar la información de seguro correspondiente al vehículo según la identificación del vehículo incluida en la información de accidente de tráfico; y transmitir el resultado de procesamiento de responsabilidad al terminal de procesamiento de seguros según la información de seguro. (Reiv. 8). El método según la reivindicación 1, en el que la información de procesamiento de accidentes comprende un resultado de accidente; el método comprende además: determinar una zona de evitación e información de evitación según el resultado de accidente; y transmitir la información de evitación al terminal en la zona de evitación, de modo que este la reproduzca. (Reiv. 9).
---	--



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

externo (300) bajo el rol de Asesor o Agente del Contact Center donde este le brindará toda la información, orientación y apoyo de los procesos a seguir o la respectiva atención a las dudas que surjan por parte del usuario cliente conductor (100) en su respectivo caso (accidente de tránsito y/o o choque simple (AT- CHS)) (3232).	Es conocido por divulgación implícita que las aplicaciones de asistencia web o móviles incluyen herramientas de chat o comunicación entre usuarios.
• <u>Paso técnico Asistencia y Apoyo en procesos de tránsito, movilidad, operativos y seguridad vial mediante el aplicativo móvil (APP) (500) (3300)</u> la cual consiste en la realización de la solicitud y apoyo de todos los procesos al alcance del usuario cliente conductor (100) desde el aplicativo móvil (APP) (500): • Desplegar una ventana dentro del aplicativo móvil (APP) (500) la cual estará dispuesta para ilustrar al mismo tiempo un menú lateral izquierdo y en su parte superior derecha ilustrara varias opciones tales como (...). (...)• Guardar en el aplicativo móvil (APP) (500) automáticamente toda la información suministrada dentro de la PWA del aplicativo móvil (APP) (500) ubicada en un servidor externo (10) de la empresa prestadora del servicio y que posteriormente se enviará a otra plataforma externa ubicada en servidor externo (10) por ejemplo de propiedad de una empresa aseguradora la cual esta tendrá una o varias API ubicadas dentro de un servidor externo (10) o algún dispositivo de procesamiento electrónico (20) en la cual cada una de estas API puede ser de consulta y/o de consumo con el fin de consultar o editar el respectivo caso junto con su información y trazabilidad reportados por todos los usuarios externos (300) (bajo el rol de Abogado, Asesor o Agente de Contact Center, Perito, Investigador, etc.), (3401).	Los sistemas y técnicas descritos en este documento pueden implementarse en un sistema informático (p. ej., un servidor de datos) que incluya componentes de back-end, un sistema informático (p. ej., un servidor de aplicaciones) que incluya componentes de middleware, un sistema informático (p. ej., un ordenador de usuario con una interfaz gráfica de usuario o un navegador web, a través del cual el usuario pueda interactuar con la implementación de los sistemas y técnicas descritos en este documento) que incluya componentes de front-end, o un sistema informático que incluya cualquier combinación de dichos componentes de back-end, middleware o front-end. Los componentes del sistema pueden interconectarse mediante comunicación de datos digitales (p. ej., una red de comunicación) de cualquier forma o medio. Ejemplos de redes de comunicación incluyen: una red de área local (LAN), una red de área extensa (WAN) e Internet. (Párr. 0254). Como se muestra en la figura 11, el dispositivo electrónico (1100) incluye una unidad de procesamiento (1101), que puede ejecutar diversas acciones y procesos según un programa informático almacenado en una memoria de solo lectura (ROM) (1102) o un programa informático cargado desde una unidad de memoria (1108) a una memoria de acceso aleatorio (RAM) (1103). En la RAM (1103) también se pueden almacenar diversos programas y datos necesarios para el funcionamiento del dispositivo (1100). La unidad de procesamiento (1101), la ROM (1102) y la RAM (1103) están conectadas entre sí mediante un bus (1104). Una interfaz de entrada/salida (E/S) (1105) también está conectada al bus (1104). (Párr. 0247). Es conocido por divulgación implícita que las interfaces gráficas de usuario se caracterizan por su diseño intuitivo, que incorpora diversos menús, ventanas y opciones para facilitar la interacción del usuario con las aplicaciones web o móviles.

De acuerdo con la comparación realizada anteriormente se concluye que la materia de la reivindicación 1 no es nueva.

Así mismo, D1 divulga las características de las reivindicaciones dependientes de la siguiente manera:

- Reivindicación 2: (...) El dispositivo electrónico también puede representar diversas formas de aparatos móviles, como un asistente digital personal, un teléfono celular, un teléfono inteligente, un dispositivo portátil y otros aparatos informáticos similares (...) (Párr. 0246).



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

- Reivindicación 3: El sistema informático puede incluir un cliente y un servidor. Generalmente, el cliente y el servidor se encuentran físicamente alejados y suelen interactuar a través de una red de comunicación. La relación cliente-servidor se genera mediante programas informáticos que se ejecutan en ordenadores correspondientes. El servidor puede ser un servidor en la nube, también conocido como servidor de computación en la nube o host en la nube, que es un producto de alojamiento en un sistema de servicios de computación en la nube para solucionar las deficiencias de gestión compleja y la escasa escalabilidad empresarial que presentaban los hosts físicos tradicionales y los servicios VPS (Servidor Privado Virtual, o VPS). El servidor también puede ser un servidor de un sistema distribuido o un servidor integrado con una cadena de bloques (Párr. 0255). (...) La unidad de comunicación (1109) permite que el dispositivo (1100) intercambie información/datos con otros dispositivos a través de una red informática como Internet y/o varias redes de telecomunicaciones (Párr. 0248).
- Reivindicación 4: Los sistemas y técnicas descritos en este documento pueden implementarse en un sistema informático (p. ej., un servidor de datos) que incluya componentes de back-end, un sistema informático (p. ej., un servidor de aplicaciones) que incluya componentes de middleware, un sistema informático (p. ej., un ordenador de usuario con una interfaz gráfica de usuario o un navegador web, a través del cual el usuario pueda interactuar con la implementación de los sistemas y técnicas descritos en este documento) que incluya componentes de front-end, o un sistema informático que incluya cualquier combinación de dichos componentes de back-end, middleware o front-end. Los componentes del sistema pueden interconectarse mediante comunicación de datos digitales (p. ej., una red de comunicación) de cualquier forma o medio. Ejemplos de redes de comunicación incluyen: una red de área local (LAN), una red de área extensa (WAN) e Internet. (Párr. 0254).

Las reivindicaciones dependientes 2 a 4 tampoco cumplen con el requisito de novedad.

Adicionalmente, el análisis anterior aplica de la misma manera para las reivindicaciones 5 a 8, que se refieren a un sistema que lleva a cabo el método de las reivindicaciones 1 a 4, lo anterior teniendo en cuenta que D1 ya se refiere a la modalidad de sistema al mencionar que los sistemas y técnicas descritos en este documento pueden implementarse en un sistema informático (Párr. 0254), por lo tanto, las reivindicaciones 5 a 8 tampoco cumplen con el requisito de nivel inventivo.

6. Conclusión

Los requisitos de Patentabilidad de la presente solicitud están afectados así:

Ítem	Documento	Reivindicaciones afectadas	Requisito que afecta
D1	US20220335535	1 a 8	Novedad

En cumplimiento del artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, se le indica que debe dar respuesta dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de notificación de la presente comunicación. En caso de no dar respuesta al presente requerimiento, o si a pesar de la respuesta subsistieran los impedimentos para la concesión, se denegará la patente.

Si como respuesta a este requerimiento, el solicitante modifica el capítulo reivindicatorio, deberá observar las instrucciones contenidas en el numeral 1.2.2.1.1., del Capítulo Primero del Título X de la Circular Única de esta Superintendencia. De igual forma,

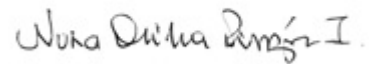


Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

deberá tener presente que de conformidad con el literal a) del numeral 1.2.2.5.1. de la norma ibidem, será necesario acreditar el pago de la tasa por concepto de modificación a solicitudes en trámites, de conformidad con el valor establecido en la resolución de tasas vigentes.

Notifíquese el presente oficio conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única, informándoles que contra el mismo no procede recurso alguno en actuación administrativa.



Nubia Milena Pinzon Ibañez
DIRECTORA DE NUEVAS CREACIONES (E)

Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

INFORME DE BÚSQUEDA
EXAMEN DE PATENTABILIDAD

Solicitud No.		Examen de patentabilidad							
NC2023/0012044		1°	X	2°	-	3°	-	Revoca	-
Fecha de determinación estado de la técnica (DD/MM/AÑO)				Prioridad		Presentación			
11/09/2023				-		X			
Solicitante									
VML HOLDING S.A.S									
Reivindicaciones que no son objeto de búsqueda por:									
Art. 14	-	Art. 15	-	Art. 20	-	Art. 25 (Falta de unidad de invención)		-	

CRITERIOS DE BÚSQUEDA	
Reivindicaciones objeto de búsqueda	1 a 8
Palabras clave utilizadas	Accident, Crash, Traffic, Assitant, Support, Insurance, Location, Data, Server, Network, Remote, Application.
Clasificaciones utilizadas para la búsqueda	CIP: G08G 1/01, G08G 1/017, B64C 39/02, G05B 19/048, G06Q 50/26, G06T 7/11, G06T 7/194, G06T 7/73

DOCUMENTOS CONSIDERADOS RELEVANTES (Documentos patente, Literatura no patente (LNP): Artículos, catálogos, etc.)					
Informes de búsqueda / Bases de datos consultadas	N° de solicitud de patente / N° de patente / Autor LNP ⁽¹⁾	Fecha de Publicación /Presentación (DD/MM/AAAA)	Reivindicaciones /Secuencias afectadas	Citas relevantes del estado de la técnica	Categoría del documento citado ⁽²⁾
SIPI	NC2021/0016540	10/12/2021	-	-	A
Patbase	US20220335535	20/10/2022	1 a 8	1 a 8 Resumen, Párrs. 0050, 0248, 0249, 0254, 0253, 0247, 0052, 0053, 0054, 0055, 0056, 0057, 0058, 0059, 0060, 0061, 0062, 0063, 0064, 0105, 0106, 0107, 0108, 0109, 0110, 0111, 0246, 0249, 0247, 0246, 0255, 0248, Reivs. 4, 5, 8 y 9.	X
	US2016012726	14/01/2016	-	-	A
Orbit	WO2020024447	06/02/2020	-	-	A
⁽¹⁾ Cita completa literatura no patente (LNP)					
Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. Nombre de la revista. Volumen(Número), pp-pp.					
O					
Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. Nombre de la revista. Recuperado de http://xxxxxxx.					
⁽²⁾ Categorías de documentos citados					
“A” Documento que define el estado general de la técnica no considerado como particularmente relevante.			“T” Documento publicado en fecha posterior a la de presentación o la de prioridad de la solicitud internacional y no entra en conflicto con dicha solicitud, pero puede ser útil para la mejor comprensión del principio o teoría en que se basa la invención, o para demostrar que el razonamiento o los hechos en los que se basa dicha invención son incorrectos.		
“E” Solicitud de patente o patente anterior pero publicada en la fecha de presentación internacional o en fecha posterior.					
“L” Documento citado para llamar la atención sobre por ejemplo, dudas acerca de una reivindicación de prioridad o para determinar la fecha de publicación de otra cita, siempre van acompañados de una explicación, por la cual se citan.			“X” Documento particularmente relevante; la invención reivindicada no puede considerarse nueva o que implique una actividad inventiva por referencia al documento aisladamente considerado.		
			“Y” Documento particularmente relevante; la invención reivindicada no puede considerarse que implique una actividad inventiva cuando el		



Oficio N° 4526 de 13 de marzo de 2026

Ref. Expediente N° NC2023/0012044

“O” Documento del tipo actas de conferencia, este tipo de documentos siempre estará acompañado por otra letra que indique la pertinencia del documento, por ejemplo, O,X, O,Y o bien O,A. “P” Documento publicado antes de la fecha de presentación internacional pero con posterioridad a la fecha de prioridad reivindicada.	documento se asocia a otro u otros documentos de la misma naturaleza, cuya combinación resulta evidente para un experto en la materia.
Fecha del reporte de búsqueda: (13/03/2026)	

