

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Resolución N° 47273

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

“Por la cual se concede un registro”

EL DIRECTOR DE SIGNOS DISTINTIVOS

En ejercicio de sus facultades legales, en particular las conferidas por el Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que por solicitud presentada el 26 de noviembre de 2025, Amazon Technologies, Inc. solicitó el registro de la Marca **AMAZON CONNECT** (Nominativa) para distinguir los siguientes productos y servicios de la Clasificación Internacional de Niza comprendidos en las clases:

9: Software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; software grabado y descargable para la gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; software grabado y descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios que incluyen inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño en relación con centros de contacto y centros de soporte al cliente; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; software de inteligencia empresarial, a saber, software grabado y descargable para generar conocimientos, tendencias y métricas y mostrar datos en paneles de control; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascarado de datos y seguridad de la información; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching, sugerencias conversacionales y

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para capturar, grabar, revisar y reproducir audio de agentes de centros de contacto, chats, mensajes, pantallas de computadoras y actividad; software de agente de inteligencia artificial grabado y descargable para simular conversaciones; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales; software grabado y descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, pacientes, consumidores y gerentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes y pacientes; software grabado y descargable para la administración de la salud, a saber, compromiso de pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; software informático; software informático para operar y gestionar centros de llamadas y centros de contacto; software informático para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software informático para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño de los agentes de servicio al cliente y flujo de trabajo; software informático para hacer colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, resumir, monitorear y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software de gestión de relaciones con clientes (CRM); kits de desarrollo de software (SDK).

35: Servicios de asistencia en administración de negocios y administración de negocios virtual para centros de contacto y centros de soporte al cliente prestados utilizando inteligencia artificial e interacciones de lenguaje natural; servicios de gestión empresarial en el campo de los servicios de experiencia al cliente proporcionados a empresas que incluyen análisis de clientes basados en datos y prestados utilizando inteligencia artificial; análisis de datos empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; recopilación y análisis de datos y otras fuentes de información para fines empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; compilación de información de clientes en bases de datos informáticas prestada utilizando inteligencia artificial; servicios de publicidad y marketing prestados utilizando inteligencia artificial; servicios de consultoría y análisis de negocios relacionados con campañas de comunicaciones salientes; servicios de transcripción y resumen de llamadas, mensajes y chats prestados utilizando inteligencia artificial; operación y gestión de centros de llamadas telefónicas y centros de contacto para terceros; servicios de gestión de relaciones con clientes (CRM); gestión de servicio al cliente para terceros; consultoría empresarial; servicios de transcripción y resumen de mensajes, chats y llamadas.

38: Servicios de telecomunicaciones, a saber, provisión de servicios de enrutamiento de llamadas y servicios de chat y mensajería electrónica que incluyen inteligencia artificial; servicios de telecomunicaciones, a saber, servicios de distribución de llamadas, mensajes y chats que incluyen inteligencia artificial para facilitar las comunicaciones entre los llamantes, asistentes virtuales, agentes de IA, centros de contacto, agentes de centros de contacto y terceros; servicios de telecomunicaciones; comunicaciones telefónicas;

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

servicios de comunicación telefónica de larga distancia; servicios de videoconferencia por internet; servicios de enrutamiento de llamadas, a saber, enrutamiento de llamadas para agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; provisión de servicios de chat y mensajería; provisión de salas de chat en internet; transmisión de mensajes; transmisión electrónica de correos electrónicos; provisión de foros en línea para la transmisión de mensajes entre usuarios de computadoras; servicios de grabación de llamadas.

42: Suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable en línea que incluye comunicación basada en inteligencia artificial para proporcionar y facilitar el compromiso con el cliente, el servicio al cliente y el soporte al cliente; proveedor de servicios de aplicaciones (ASP) que incluye software para proporcionar soporte al cliente y servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño relacionadas con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; suministro del uso temporal de software de inteligencia empresarial en línea no descargable, a saber, software basado en la nube para generar conocimientos y mostrar datos en paneles de control; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascarado de datos y seguridad de la información; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto y proporcionar evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para monitorear audio de agentes de centros de llamadas, chat, mensajes y pantallas de computadora; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis en tiempo real de llamadas en vivo, mensajes y chats para centros de contacto y centros de soporte al cliente para hacer seguimiento, priorizar, resolver, asistir y escalar llamadas, mensajes, chats y problemas de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats a centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching y retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; servicios de comprensión de lenguaje natural inteligente utilizando tecnología de software basado en la nube; suministro del uso temporal de software no descargable de agente de IA para simular conversaciones; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales; suministro del uso temporal de software no descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, consumidores y gerentes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; servicios de consultoría en el campo de análisis de software informático relacionado con centros de contacto y centros de soporte al cliente utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para administración de salud, a saber, compromiso con pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de llamadas; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, monitorear, resumir y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión de relaciones con clientes (CRM); software que incluye herramientas de desarrollo para programadores; almacenamiento electrónico de datos; servicios de migración de datos.

Que el signo solicitado fue publicado en la Gaceta de la Propiedad Industrial No. 1087, sin que se presentaran oposiciones por parte de terceros.

Que atendiendo las disposiciones establecidas en la Decisión 486 de la Comunidad Andina, encuentra la Dirección que de conformidad con el artículo 150 de aquella, es deber de la oficina realizar el examen de registrabilidad de un signo teniendo en cuenta todas y cada una de las causales de irregistrabilidad determinadas por los artículos 135 a 137 de la mencionada Decisión, que permitan a la Oficina Nacional Competente pronunciarse sobre la concesión o denegación del registro. Sobre este particular, ha expuesto el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina lo siguiente:

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

“El artículo 150 de la Decisión 486 dispone que vencidos los 30 días otorgados por el artículo 148 si no se hubiesen presentado oposiciones, la oficina nacional competente procederá a realizar el examen de registrabilidad, de donde resulta que el mismo es obligatorio y debe llevarse a cabo aún en el caso de que no se hubieran presentado oposiciones y, en consecuencia, la oficina nacional competente en ningún caso queda eximida de realizar el examen de fondo para conceder o negar el registro. En el caso de que se hayan presentado oposiciones, la oficina nacional competente se pronunciará sobre las oposiciones y sobre la concesión o denegatoria del registro de la marca.”¹

De esta manera, el Tribunal ha establecido cuatro características del examen de registrabilidad a realizarse por la Oficina Nacional Competente, a saber: i) debe ser realizado de oficio; ii) es integral; iii) debe plasmarse en una resolución motivada y iv) es autónomo.² Sobre la realización de oficio del examen y su integralidad, el Tribunal ha manifestado lo siguiente:

- 1. El examen de registrabilidad se realiza de oficio. La Oficina Nacional Competente debe realizar el examen de registrabilidad así no se hubieren presentado oposiciones, o no hubiere solicitud expresa de un tercero.*
- 2. El examen de registrabilidad es integral. La Oficina Nacional Competente al analizar si un signo puede ser registrado como marca debe revisar si cumple con todos los requisitos de artículo 134 de la Decisión 486, y luego determinar si el signo solicitado encaja o no dentro de alguna de las causales de irregistrabilidad consagradas en los artículos 135 y 136 de la misma norma. (...)”³*

Capacidad del signo para constituir marca

De conformidad con el artículo 134 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina, puede constituir marca cualquier signo que resulte apto para distinguir productos o servicios en el mercado y que a su vez sea susceptible de representación gráfica.

Según dicha disposición pueden constituir marca las palabras o combinaciones de palabras; las imágenes, figuras, símbolos, gráficos, logotipos, monogramas, retratos, etiquetas, emblemas y escudos; los sonidos y los olores; las letras y los números; un color delimitado por una forma, o una combinación de colores; la forma de los productos, sus envases o envolturas, así como cualquier combinación de estos signos o medios.

Causales de irregistrabilidad

La Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina contempla en sus artículos 135 y 136 dos conjuntos de disposiciones tendientes a prohibir el registro como marca de aquellos signos que se encuadren en los supuestos de hecho allí previstos.

Se le conoce al primer grupo de prohibiciones contenidas en el artículo 135 como causales absolutas de irregistrabilidad de los signos dado que, o no pueden ser marca o el legislador considera que no pueden ser apropiados en exclusiva. Por su parte, al grupo de causales contenidas en el artículo 136 se les conoce como causales relativas, en la medida en que pudiendo el signo constituir marca, su apropiación afectaría derechos adquiridos por terceros.

¹ Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 16-IP-2003

² Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 85-IP-2013

³ Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Proceso 180-IP-2006.

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

Si luego de realizado el examen de registrabilidad por la Oficina Nacional Competente, esta determinare que el signo solicitado para registro como marca se encuentra incurso en alguna de las causales de irreregistrabilidad de los artículos 135 o 136 mencionados, denegará el registro. En caso contrario la Oficina Nacional Competente deberá conceder el registro.

Aunado a lo anterior, la Decisión 486 ha establecido en su artículo 137 la posibilidad para la Oficina Nacional Competente de denegar el registro del signo, en caso de que, únicamente con base en indicios razonables, pueda inferir que este fue solicitado con la finalidad de perpetrar, facilitar o consolidar un acto de competencia desleal.

De otra parte, el artículo 15 de la Decisión 876 de la Comunidad Andina contempla “Régimen Común sobre Marca País”, estableció que la Oficina Nacional Competente denegará, de oficio o a petición de parte, el registro de cualquier signo distintivo que sea idéntico o similar a una marca país protegida, a menos que la solicitud de registro sea realizada por el mismo titular, por quien ejerza los derechos de la marca país o por cualquier persona expresamente autorizada. En consecuencia, la Oficina Nacional Competente consultará las marcas país comunicadas en el marco de la Decisión 876 de 2021 y las tendrá en cuenta al adoptar decisiones sobre el registro de signos distintivos.

Registrabilidad del signo solicitado

Esta Dirección ha procedido a realizar el examen de registrabilidad del signo AMAZON CONNECT (Nominativa), lo cual le ha permitido concluir lo siguiente.

En primer lugar, debe indicarse que el signo AMAZON CONNECT (Nominativa) constituye marca conforme a lo establecido en el artículo 134 de la Decisión 486. En este mismo sentido, el signo solicitado para registro no se encuentra incurso en ninguna de las causales de irreregistrabilidad del artículo 135 de dicha decisión.

Por su parte, revisado el Registro Público de la Propiedad Industrial, y adicionalmente al no haberse presentado oposiciones fundamentadas que pudieran desvirtuar el registro de la marca, se concluye que el signo solicitado para registro no se encuentra incurso en ninguna de las causales de irreregistrabilidad del artículo 136 de la mencionada norma comunitaria andina.

Por último, esta Dirección no tiene indicios razonables que le permitan inferir que el signo solicitado se esté solicitando para perpetrar, facilitar o consolidar un acto de competencia desleal, de conformidad con lo establecido en el artículo 137 de la Decisión 486.

Finalmente, una vez consultadas las marcas país comunicadas y protegidas en Colombia de conformidad con la Decisión 876 de la Comisión de la Comunidad Andina contempla, se evidencia que el signo solicitado a registro no se encuentra incurso en la causal prevista en el artículo 15 de la mencionada Decisión.

Así las cosas, esta Dirección ha establecido que el signo AMAZON CONNECT (Nominativa) solicitado para registro posee la capacidad distintiva suficiente para identificar los productos y servicios solicitados, y no se encuentra incurso en ninguna de las causales de irreregistrabilidad establecidas en la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina.

De acuerdo con lo antes expuesto esta Dirección,

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Conceder el registro de la Marca **AMAZON CONNECT** (Nominativa), para distinguir productos y servicios de la Clasificación Internacional de Niza edición No. 12, comprendidos en las clases:

9: Software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; software grabado y descargable para la gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; software grabado y descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios que incluyen inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño en relación con centros de contacto y centros de soporte al cliente; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; software de inteligencia empresarial, a saber, software grabado y descargable para generar conocimientos, tendencias y métricas y mostrar datos en paneles de control; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascaramiento de datos y seguridad de la información; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching, sugerencias conversacionales y retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para capturar, grabar, revisar y reproducir audio de agentes de centros de contacto, chats, mensajes, pantallas de computadoras y actividad; software de agente de inteligencia artificial grabado y descargable para simular conversaciones; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales;

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

software grabado y descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, pacientes, consumidores y gerentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes y pacientes; software grabado y descargable para la administración de la salud, a saber, compromiso de pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; software informático; software informático para operar y gestionar centros de llamadas y centros de contacto; software informático para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software informático para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño de los agentes de servicio al cliente y flujo de trabajo; software informático para hacer colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, resumir, monitorear y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software de gestión de relaciones con clientes (CRM); kits de desarrollo de software (SDK).

35: Servicios de asistencia en administración de negocios y administración de negocios virtual para centros de contacto y centros de soporte al cliente prestados utilizando inteligencia artificial e interacciones de lenguaje natural; servicios de gestión empresarial en el campo de los servicios de experiencia al cliente proporcionados a empresas que incluyen análisis de clientes basados en datos y prestados utilizando inteligencia artificial; análisis de datos empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; recopilación y análisis de datos y otras fuentes de información para fines empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; compilación de información de clientes en bases de datos informáticas prestada utilizando inteligencia artificial; servicios de publicidad y marketing prestados utilizando inteligencia artificial; servicios de consultoría y análisis de negocios relacionados con campañas de comunicaciones salientes; servicios de transcripción y resumen de llamadas, mensajes y chats prestados utilizando inteligencia artificial; operación y gestión de centros de llamadas telefónicas y centros de contacto para terceros; servicios de gestión de relaciones con clientes (CRM); gestión de servicio al cliente para terceros; consultoría empresarial; servicios de transcripción y resumen de mensajes, chats y llamadas.

38: Servicios de telecomunicaciones, a saber, provisión de servicios de enrutamiento de llamadas y servicios de chat y mensajería electrónica que incluyen inteligencia artificial; servicios de telecomunicaciones, a saber, servicios de distribución de llamadas, mensajes y chats que incluyen inteligencia artificial para facilitar las comunicaciones entre los llamantes, asistentes virtuales, agentes de IA, centros de contacto, agentes de centros de contacto y terceros; servicios de telecomunicaciones; comunicaciones telefónicas; servicios de comunicación telefónica de larga distancia; servicios de videoconferencia por internet; servicios de enrutamiento de llamadas, a saber, enrutamiento de llamadas para agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; provisión de servicios de chat y mensajería; provisión de salas de chat en internet; transmisión de mensajes; transmisión electrónica de correos electrónicos; provisión de foros en línea para la transmisión de mensajes entre usuarios de computadoras; servicios de grabación de llamadas.

42: Suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable en línea que incluye comunicación basada en inteligencia artificial para proporcionar y facilitar el compromiso con el cliente, el servicio al cliente y el soporte al cliente; proveedor de servicios de aplicaciones (ASP) que incluye

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

software para proporcionar soporte al cliente y servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño relacionadas con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; suministro del uso temporal de software de inteligencia empresarial en línea no descargable, a saber, software basado en la nube para generar conocimientos y mostrar datos en paneles de control; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascaramiento de datos y seguridad de la información; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto y proporcionar evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para monitorear audio de agentes de centros de llamadas, chat, mensajes y pantallas de computadora; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis en tiempo real de llamadas en vivo, mensajes y chats para centros de contacto y centros de soporte al cliente para hacer seguimiento, priorizar, resolver, asistir y escalar llamadas, mensajes, chats y problemas de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats a centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching y retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; servicios de comprensión de lenguaje natural inteligente utilizando tecnología de software basado en la nube; suministro del uso temporal de software no descargable de agente de IA para

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

simular conversaciones; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales; suministro del uso temporal de software no descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, consumidores y gerentes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; servicios de consultoría en el campo de análisis de software informático relacionado con centros de contacto y centros de soporte al cliente utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para administración de salud, a saber, compromiso con pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de llamadas; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, monitorear, resumir y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión de relaciones con clientes (CRM); software que incluye herramientas de desarrollo para programadores; almacenamiento electrónico de datos; servicios de migración de datos.

Titular: Amazon Technologies, Inc.
410 Terry Avenue North
SEATTLE 98109 WASHINGTON
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Vigencia: Diez años contados a partir de la fecha en que quede en firme la presente resolución.

ARTÍCULO 2. Asignar número de certificado al registro concedido, previa anotación en el Registro de la Propiedad Industrial.

ARTÍCULO 3. Notificar a Amazon Technologies, Inc., solicitante del registro, el contenido de la presente resolución, entregándole copia de la misma, advirtiéndole que contra dicha resolución procede el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial, interpuesto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Resolución N° 47273

Ref. Expediente N° SD2025/0123640

ARTÍCULO 4. En firme esta resolución, archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., el 23 de junio de 2026
EL DIRECTOR DE SIGNOS DISTINTIVOS



DANIEL MOR GARCIA