

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: 19-2311784  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]***

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

### **1. OBJETO DE LA CONSULTA**

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad por medio de su comunicación de 8 de octubre de 2019, en la cual solicita:

*“(...) me encuentro realizando un proyecto de tesis de grado de: El daño moral en materia contractual que vive el viajero, ya sea por retraso de sus vuelos o incumplimiento, o cumplimiento indebido de los paquetes de viajes comprados a (sic), quisiera saber si en el país existe alguna normatividad al respecto, y si se tienen casos en que se haya indemnizado a la víctima de este tipo de daños. Muchas gracias por la atención y respuesta. (...)”.*

Al respecto, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

## 2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.*

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

## 3. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1955 de 25 de mayo de 2019<sup>1</sup>, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, en los siguientes términos:

**ARTÍCULO 109. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO.** *La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*

**PARÁGRAFO.** *Los cargos y recursos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para la protección de usuarios del modo de transporte aéreo serán*

<sup>1</sup> Ley 1955 de 25 de mayo de 2019 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 ‘Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad’”. Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo de 2019

*trasladados a la Superintendencia de Transporte. En todo caso, el Gobierno nacional garantizará que la Superintendencia de Transporte cuente con el presupuesto necesario para la protección de los usuarios del sector.*

**ARTÍCULO 110. PROTECCIÓN AL TURISTA.** *Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:*

**PARÁGRAFO 2o.** *Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.*

Así entonces, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para adelantar las investigaciones **administrativas** e imponer las sanciones a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

#### **4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.

En este orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de su petición como eje central.

## 5. CARÁCTER SUPLETIVO DE LAS NORMAS DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA RESIDUAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 22 del artículo 1° Decreto 4886 de 2011 establecen, respectivamente, el carácter supletivo de las normas del Estatuto del consumidor y la competencia residual de esta Superintendencia en materia de protección al consumidor.

En efecto, el inciso segundo del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 establece que “[l]as normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales **no exista regulación especial**, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”, lo cual indica que la normativa contenida en la misma tiene el carácter de **supletiva**, por lo tanto, solo se aplicará en los eventos en que no exista una regulación especial.

Así mismo, al tenor del numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, por regla general, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas y ordenar las medidas pertinentes.

De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor **es de naturaleza residual**, es decir, que se radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

En este orden de ideas, se puede concluir que:

- De no existir disposición especial aplicable que regule las relaciones de consumo y la responsabilidad de productores y proveedores en un determinado sector de la economía, serán aplicables las normas del Estatuto del Consumidor.
- De no estar atribuida la competencia a otra autoridad, será la Superintendencia de Industria y Comercio, la encargada de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, estableciendo responsabilidades administrativas.

Por lo tanto, lo fundamental en este punto es que, al haberse otorgado el control y vigilancia de un sector de la economía a una autoridad administrativa diferente a la Superintendencia de Industria y Comercio, y haberse regulado la protección del consumidor de dicho sector, a través de una disposición especial, el Estatuto del Consumidor y sus reglamentaciones no son aplicables a dicho sector o lo serán de forma supletiva.

## 6. GARANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS

La garantía se define en el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

**“Artículo 5°.** Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:  
(...)

5. *Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto”.*

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 define la garantía legal de la siguiente manera:

**“Artículo 7°.** *Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de **responder por la calidad, idoneidad, seguridad** y el buen estado y funcionamiento de los productos*

*En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado”.*

De acuerdo con lo anterior, los elementos principales de la garantía son los siguientes:

- Una obligación por un determinado periodo de tiempo.
- A cargo del productor y proveedor de un producto, quienes responden solidariamente ante los consumidores.
- Tiene por objeto el garantizar el buen estado del producto y/o servicio que el mismo cumpla con las condiciones ofrecidas y las exigidas por la ley en relación con la calidad, idoneidad y seguridad.

Según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 en sus numerales 1°, 6° y 14, debe entenderse por:

***“1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.***

(...)

6. **Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.**

(...)

14. **Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

(...)"

Por lo tanto, según lo expuesto, la garantía de los bienes y servicios está referida al cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en los términos que definidos por la ley, en consecuencia, las situaciones que impliquen el incumplimiento de las mencionadas características, propiciarán la responsabilidad del productor y/o proveedor.

### 6.1.1. Aspectos que incluye la garantía

El artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– al consagrar los aspectos que incluye la garantía, indica:

**“Artículo 11.** Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que

*no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.*

*8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.*

*9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.*

**Parágrafo.** *El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley". (Resaltado fuera de texto).*

En este orden de ideas, todo bien o servicio amparado por una garantía goza de la prerrogativa de tener todos los repuestos, partes insumos y mano de obra capacitada, que sean necesarios para su utilización, acorde con lo que haya establecido al respecto la autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio, el productor o las condiciones ordinarias o habituales del mercado.

## 7. ACCIÓN JURISDICCIONAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta Superintendencia cuenta además con facultades jurisdiccionales para conocer de los asuntos relativos a los derechos subjetivos o individuales de los consumidores.

En efecto, por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

*“Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:*

*1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:*

*a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.*

*b). Violación a las normas relativas a la competencia desleal*

*(...).”*

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480:

*“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:*

*(...)*

**3. Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012.** *El nuevo texto es el siguiente: > **La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor** por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.*

A efectos de esta competencia la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).



- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

A través de la acción de protección al consumidor, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor.

## 8. CONSIDERACIONES FINALES ENTORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

Las disposiciones del Estatuto del Consumidor tienen como fin la protección del consumidor en temas relacionados con la garantía de los bienes y servicios, la información, la publicidad engañosa, la indicación pública de precios y la protección contractual en el contexto de las cláusulas abusivas.

Las competencias de esta Superintendencia en materia de protección al consumidor son de carácter residual, tal como lo establece el numeral 22 del artículo 1° Decreto 4886 de 2011, es decir, de no estar atribuida la competencia a otra autoridad, será la Superintendencia de Industria y Comercio, la encargada de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, estableciendo **responsabilidades administrativas**.

Por su parte, en virtud de la Ley 1955 de 2019, artículo 109, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para adelantar las investigaciones **administrativas** e imponer las sanciones a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

Ahora bien, en virtud de las **funciones de tipo jurisdiccional** otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012 en relación con las materias de protección al consumidor, la vulneración de las referidas disposiciones, podrá ser conocida y decidida por la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad.

En este orden de ideas, a través de la acción de protección del consumidor, esta Superintendencia puede conocer de situaciones relacionadas con la vulneración de los derechos del consumidor en el sector aeronáutico, dando aplicación a las normas del Estatuto del Consumidor.

Es pertinente aclarar que los procesos adelantados por ambas Entidades son similares en el sentido de que sus competencias están encaminadas a la protección del consumidor, teniendo en cuenta que mediante la actuación administrativa se realiza una protección de carácter colectivo sobre los derechos de los consumidores, que busca proteger los intereses de carácter general; en tanto que mediante el ejercicio de las funciones jurisdiccionales se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor.

En consecuencia, si un usuario de transporte aéreo considera que ha existido una vulneración de sus derechos como consumidor, deberá interponer la acción de protección al consumidor ante la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad, con el fin de que estos sean protegidos.

Cabe advertir que, en relación con la **indemnización por daños y perjuicios**, los únicos asuntos en los que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia para investigar e imponer este tipo de condenas son los siguientes:

- ✓ Asuntos contenciosos en virtud de los cuales se pretenda obtener la reparación de los daños causados a bienes con ocasión de la prestación de los servicios a los que se refiere el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, esto es, los servicios que suponen la entrega de un bien y que aparecen regulados en dicha norma.
- ✓ Asuntos contenciosos en virtud de los cuales se pretenda obtener la reparación de daños causados por información y publicidad engañosa.

El conocimiento de dichos asuntos son competencia de los jueces civiles, tanto municipales como del circuito, de acuerdo con las normas sobre competencia contenidas en el Código General del Proceso.

En consecuencia, a efectos de absolver su consulta relativa a si *“El daño moral en materia contractual que vive el viajero, ya sea por retraso de sus vuelos o incumplimiento, o cumplimiento indebido de los paquetes de viajes comprados (...) si se tienen casos en que se haya indemnizado a la víctima de este tipo de daños”*, el caso no encajaría dentro de las hipótesis planteadas, por lo tanto, para la eventual reparación del daño moral que usted plantea y la consecuente indemnización de perjuicios deberá acudir ante los jueces de la República a efectos de dirimir el conflicto correspondiente.

Debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos, tampoco intereses, respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Jenny Patricia Méndez  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

